Содержание

Введение

Глава 1. Общие понятия прав потребителей и их защиты

1.1 Понятие и сущность прав потребителей

1.2 Понятие защиты прав потребителей и природа используемых для их защиты гражданско-правовых средств

Глава 2. Классификация прав потребителей

2.1 Общие права потребителей

2.2 Специальные права потребителей

Глава 3. Защита прав потребителей гражданско-правовыми средствами

3.1 Виды форм защиты прав потребителей

3.2 Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей

Заключение

Библиографический список

## Введение

**Актуальность темы исследования.** Рост благосостояния граждан связан не только с повышением реальных денежных доходов населения, с развитием и укреплением социальной сферы, но и с предоставлением возможности для граждан рационально использовать полученные доходы на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для их жизни, здоровья и имущества, т.е. напрямую связан с обеспечением и защитой их прав как потребителей.

Законодательство, регулирующее отношения в области защиты прав потребителей, появилось лишь в двадцатом веке. Его принятие было обусловлено расширением ассортимента товаров (работ, услуг), сложностью и динамичностью технологий производства, развитием экономических связей, а также значительным увеличением количества хозяйствующих субъектов. При таких условиях гражданин-потребитель на рынке оказался в неравном положении по сравнению со своими контрагентами - изготовителями, исполнителями, продавцами. Это неравенство вызвано не только экономической ограниченностью потребителей по сравнению с хозяйствующими субъектами, но и, как правило, с отсутствием у них специальных знаний в области экономики, права, техники, технологий и т.д. Безусловно, такое смещение баланса преимуществ в сторону хозяйствующих субъектов потребовало принятия мер по охране интересов потребителей, важнейшей из которых явилось принятие специального законодательства о защите прав потребителей.

Правоприменительная практика по делам данной категории выявляет массу проблем в этой области - пробелы в законодательстве, коллизии норм, просчеты в механизме защиты прав потребителей.

Проблемы в области защиты прав потребителей представляют очень большой интерес, так как они требуют серьезной теоретической базы, и при этом исключается возможность вспомнить "хорошо забытое старое", как, например, в ситуации с ценными бумагами, акционерными обществами, либо прибегнуть к опыту других стран, так как и для мировой правовой теории защита прав потребителей - явление новое. Учитывая это, передовая юридическая мысль должна приложить усилия для теоретического обоснования защиты прав потребителей и помочь этим законодателю и правоприменительным органам.

Настоящее научное исследование направлено на анализ теоретических и организационно-практических проблем в области гражданско-правовой защиты прав потребителей в целях совершенствования законодательства о защите прав потребителей и преодоления имеющихся недостатков в правоприменительной практике.

**Степень научной разработанности.** В качестве теоретической основы были использованы труды таких учёных и специалистов в сфере права, как: С.С. Алексеев, В.Н. Аргунов, М.И. Брагинский, В.С. Буров, Д.Х. Валеев, В.П. Васькевич, В.В. Витрянский, В.П. Грибанов, В.С. Ем, В.М. Жуйков, О.Н. Зименкова, О.С. Иоффе, Э.Г. Корнилов, Т.Л. Левшина, Е.Я. Мотовиловкер, Я.Е. Парций, Б.И. Пугинский, О.Н. Садиков, Е.И. Свежинцева, А.П. Сергеев, Д.М. Сорк, Е.А. Суханов, В.И. Тобис, В.Н. Хропанюк, М.Ю. Челышев, Б.А. Шабля, А.Е. Шерстобитов, А.М. Эрделевский и другие.

Основная **цель работы** состоит в том, чтобы на основе анализа действующего в Российской Федерации законодательства о защите прав потребителей, соотнесения с отраслевым законодательством, прежде всего, гражданским, разработать предложения по его совершенствованию.

Поставленная цель достигается решением следующих **задач:**

исследовать понятия: "права потребителей", "защита прав", "правовые средства";

провести анализ законодательства о защите прав потребителей;

раскрыть права потребителей;

провести анализ юрисдикционной и неюрисдикционной форм защиты прав потребителей;

рассмотреть гражданско-правовые средства защиты прав потребителей;

выявить проблемы, существующие в российском законодательстве о защите прав потребителей, и выработать научно-практические рекомендации по их разрешению.

**Объектом исследования** являются правоотношения, возникающие в Российской Федерации между потребителями, с одной стороны, и их контрагентами - изготовителями (исполнителями, продавцами), с другой. **Предметом исследования** являются права потребителей, формы защиты их прав и гражданско-правовые средства защиты указанных прав.

**Методы исследования**. Методологическую основу исследования составили общенаучный (диалектический) метод познания и частно - научные методы: сравнительно-правовой и метод анализа и толкования правовых актов.

**Структура работы.** Дипломная работа состоит из введения, трех глав, объединяющих шесть параграфов, заключения, библиографического списка.

## Глава 1. Общие понятия прав потребителей и их защиты

## 1.1 Понятие и сущность прав потребителей

Прежде чем обратиться к анализу и характеристике понятия "права потребителей", необходимо иметь четкое представление о том, кто такой потребитель и кто относится к его контрагентам.

В действующем в нашей стране законодательстве термин "потребитель" встречается довольно часто. Трактовка этого термина в различных нормативно-правовых актах разнообразна. Так, в Федеральном законе от 17.08.1995 № 147-ФЗ "О естественных монополиях"[[1]](#footnote-1) под потребителем понимается физическое или юридическое лицо, приобретающее товар, производимый (реализуемый) субъектом естественной монополии.

В настоящей работе речь пойдет об узкой трактовке термина "потребитель", которая дается в преамбуле Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей"[[2]](#footnote-2), где разъясняются основные понятия, используемые в нем.

Согласно Закону, потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Из данного определения следует, что потребителем может быть только гражданин (физическое лицо). Имеются в виду не только граждане РФ, но и иностранные граждане, а также лица без гражданства. Таким образом, при применении норм указанного Закона юридические лица не могут быть отнесены к потребителям. Кроме того, Закон не применяется, если гражданин зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя и приобретает, заказывает либо использует товары (работы, услуги) для ведения предпринимательской деятельности; а также, когда будет установлено, что гражданин приобретает, заказывает, использует товары (работы, услуги) для деятельности, признанной судом предпринимательской. В соответствии с абз.3 п.1 ст.2 ГК, под предпринимательской деятельностью понимается самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном законом порядке.

В качестве потребителя Закон рассматривает и гражданина, который только имеет намерение приобрести товар или заказать работу либо услугу. Это означает, что некоторые нормы Закона должны применяться и до того, как между сторонами возникнут договорные отношения. Таким образом, ряд норм Закона распространяется и на преддоговорные отношения. Особенно это касается ст. ст.8-12 Закона, регулирующих предоставление потребителям информации.

Согласно Закону, потребителем может быть также и гражданин, который непосредственно не приобретал товар или не заказывал работу (услугу), но пользуется ими. Например, гражданин, которому был подарен товар, члены семьи купившего товар гражданина.

Я. обратился к мировому судье с иском к ООО "Энергия" о замене некачественного товара или взыскании его стоимости, компенсации морального вреда, возмещении расходов на проведение экспертизы. В исковом заявлении указано, что 18.08.2003 она приобрела у ответчика машинку для стрижки волос. В гарантийный период эксплуатации у машинки обломился зубчик нижнего рабочего полотна, в связи с чем она обратилась к продавцу с письменной претензией, однако ответа не получила.

Решением мирового судьи судебного участка N 23 Ленинского района г. Самары от 18.08.2003 договор купли-продажи машинки для стрижки волос расторгнут, в пользу Я. взыскано в счет возмещения материального ущерба 2 680 руб., а также компенсация морального вреда в размере 1000 рублей.

Апелляционным решением Ленинского районного суда г. Самары решение мирового судьи изменено в части определения размера компенсации морального вреда, в остальной части решение оставлено без изменения.

Президиум Самарского областного суда апелляционное решение отменил, указав следующее.

Факт приобретения Я. у ответчика машинки для стрижки волос и некачественность данного товара вследствие наличия в нем производственного дефекта подтверждался материалами дела и никем по делу не оспаривался.

В соответствии с нормами Федерального закона "О защите прав потребителей", потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Между тем объяснения Я. о том, что машинку она купила для того, чтобы использовать ее на работе, так как она работает парикмахером, судом второй инстанции были оставлены без внимания и оценки.

При таких обстоятельствах апелляционное решение Ленинского суда от 30.11.2004 нельзя признать законным и обоснованным.

Апелляционное решение суда отменено, дело направлено на новое апелляционное рассмотрение в тот же суд[[3]](#footnote-3).

В юридической литературе приводятся высказывания по расширению понятия "потребитель". Так, Э. Корнилов считает целесообразным внесение изменений в понятие "потребитель", включив в него помимо физического и юридическое лицо, ограничив пределы применения норм Закона к последнему сферой личного потребления. [[4]](#footnote-4)

Полагаем, что включение в понятие "потребитель" в определенных случаях юридических лиц приведет к утрате четкой направленности политики защиты прав потребителей, так как принятый Закон имеет основную цель - защитить права потребителя-непрофессионала, более слабого экономически и юридически, чем его контрагент на потребительском рынке. Юридические лица имеют возможность защитить себя без предоставления им дополнительных прав, которые предусмотрены Законом для граждан-потребителей: альтернативная подсудность, освобождение от уплаты государственной пошлины, возмещение морального вреда и т.д.

Как нам представляется, понятие "потребитель" четко определено в Законе, соответствует ГК, и отсутствует необходимость на сегодняшнем этапе вносить в него изменения и дополнения.

Другой стороной в отношениях с потребителем выступает изготовитель (исполнитель, продавец). Под понятиями "изготовитель", "исполнитель" и "продавец" законодатель, прежде всего, подразумевает любые организации, являющиеся юридическими лицами. Согласно ст.50 ГК, юридические лица могут быть как коммерческими организациями, т.е. организациями, для которых извлечение прибыли является основной целью деятельности, так и некоммерческими организациями, т.е. организациями, не имеющими извлечение прибыли в качестве основной цели деятельности и не распределяющие полученную прибыль между её участниками. Таким образом, контрагентом потребителя могут быть как коммерческие, так и некоммерческие организации, в том числе иностранные юридические лица, открывшие в установленном законодательством РФ порядке свои представительства на территории Российской Федерации и осуществляющие свою деятельность как изготовители, исполнители, продавцы на территории Российской Федерации.

Кроме организаций, изготовителем (исполнителем, продавцом) может выступать, согласно Закону, индивидуальный предприниматель. В соответствии со ст.23 ГК, индивидуальным предпринимателем является гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя. На индивидуального предпринимателя возлагаются те же обязательства по отношению к потребителям, что и на организации.

Как вытекает из Закона, действие его на отношения граждан между собой не распространяется. На это обстоятельство обращено внимание в п.1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 № 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей"[[5]](#footnote-5), где указано, что суды не вправе руководствоваться законодательством о защите прав потребителей при разрешении споров, вытекающих из отношений между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Однако, как следует из п.4 ст.23 ГК, если гражданин в нарушение требований п.1 указанной статьи ГК осуществляет предпринимательскую деятельность без государственной регистрации, суд может возложить на него обязательства, вытекающие из Закона РФ "О защите прав потребителей".

Как указано в Законе, под изготовителем понимается лишь та организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, которые производят товары для реализации потребителям. Следовательно, рассматриваемый Закон не может применяться, если эти лица докажут, что выпускают продукцию, не предназначенную для потребителя, либо не передавали потребительские товары для реализации. [[6]](#footnote-6)

В соответствии с Законом, исполнителем выступает организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. Следовательно, оказание безвозмездных услуг гражданину не может регулироваться нормами указанного Закона (например, безвозмездное хранение в гардеробах организаций, если вознаграждение за хранение не оговорено или иным очевидным способом не обусловлено при сдаче вещи на хранение).

Продавцом, согласно данному в Законе определению, является организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи. При этом необходимо иметь в виду, что в отношениях с потребителем, согласно ст.454 и 492 ГК, могут применяться как общие положения о купле-продаже, так и специальные правила о договоре розничной купли-продажи. Специальные правила о договоре розничной купли-продажи (§2 главы 30 ГК) в отношениях с потребителем будут применяться только в том случае, если продавец осуществляет предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу. [[7]](#footnote-7)

На наш взгляд, справедливо указывает Э. Корнилов на возникающие на практике трудности при отсутствии в Законе определения "организации, выполняющей функции продавца (изготовителя)". [[8]](#footnote-8)

Исходя из анализа статей Закона, в которых упоминаются организации, выполняющие функции продавцов (изготовителей), следует, что ими могут быть любые юридические лица независимо от их организационно-правовой формы.

Вступая в отношения с изготовителями (исполнителями, продавцами), потребители приобретают права, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей. Вообще, слово "право" применяется в различных значениях. В одном случае под правом понимают совокупность действующих юридических норм, в другом - право, принадлежащее данному лицу как субъекту определенного правоотношения. [[9]](#footnote-9) Во избежание смешения различных понятий, выражаемых одним и тем же термином, право как совокупность норм принято именовать правом в объективном смысле (объективное право), а право, принадлежащее отдельному лицу, - правомочием или правом в субъективном смысле (субъективное право). [[10]](#footnote-10) В то же время, отмечает О.С. Иоффе, выражение "субъективное право" не должно порождать недоразумений, поскольку это право существует реально, а не только в сознании индивида. [[11]](#footnote-11) В этом смысле оно вполне объективно. Субъективным же его называют потому, что имеется в виду не норма, а право, принадлежащее данному лицу, данному субъекту. [[12]](#footnote-12)

Поскольку в прочитанной литературе, рассматривающей права потребителей, не встречалось определений прав потребителей,[[13]](#footnote-13) а одной из задач работы является раскрытие этих прав, предлагаем под ними понимать предусмотренные законодательством о защите прав потребителей возможности, направленные на удовлетворение законных интересов потребителей.

В Законе РФ "О защите прав потребителей" закреплены признанные во всем мире права потребителей. Так, преамбула Закона перечисляет их общие (основные) права: на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов. К общим (основным) правам также относятся права: на возмещение вреда, в том числе на компенсацию морального вреда, на свободный выбор товаров (работ, услуг), предусмотренные в ст. ст.14-16 Закона.

Кроме этих прав, потребители имеют и иные права, которые в юридической литературе именуются специальными. [[14]](#footnote-14) Если общие права принадлежат любому потребителю при возникновении правоотношений с изготовителем (исполнителем, продавцом), то наличие специальных прав обусловлено спецификой соответствующих отношений сторон. К специальным правам относятся: права при купле-продаже товаров ненадлежащего качества (ст.18 Закона); право на обмен товара при купле-продаже товаров надлежащего качества (ст.25 Закона); права при нарушении сроков выполнения работ или оказания услуг (ст.28 Закона); права при обнаружении недостатков выполненной работы или оказанной услуги (ст.29 Закона); иные права потребителей, предусмотренные главой III Закона, при выполнении работ или оказании услуг (например: право потребителя на расторжение договора о выполнении работы или оказании услуги; право потребителя на надлежащее качество материала, предоставленного исполнителем для выполнения работы; права потребителя в случае выполнения работы из материала (с вещью) потребителя, право потребителя на своевременное информирование его об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность её завершения в срок).

Указанным правам потребителей корреспондируют обязанности изготовителей (исполнителей, продавцов).

В юридической литературе под обязанностью принято понимать установленную государством меру должного поведения. [[15]](#footnote-15) Так, О.С. Иоффе определяет гражданско-правовую обязанность как обеспеченную гражданским законом меру должного поведения, которой обязанное лицо следует в соответствии с требованиями и в целях удовлетворения признаваемых законом интересов управомоченного. [[16]](#footnote-16)

По своему содержанию обязанность прямо противоположна субъективному праву, поскольку субъективное право призвано удовлетворить интерес его носителя - управомоченного, а обязанность, напротив, так или иначе, обременяет своего носителя - правообязанного. Осуществление субъективного права гарантируется государством, т.е. государство может прийти на помощь к управомоченному, а в отношении правообязанного государство при наличии необходимых оснований может применить принудительные меры. [[17]](#footnote-17)

Вместе с тем, субъективное право и субъективная обязанность едины, так как служат, в конечном счете, одной цели - удовлетворению интересов управомоченного. Они в определенной мере совпадают и по своему фактическому содержанию: управомоченный вправе требовать от обязанного лица именно то, что должен совершить (или от чего должен воздержаться) правообязанный. [[18]](#footnote-18)

Содержание юридической обязанности выражается в двух разновидностях:

1) в необходимости совершать активные положительные действия в пользу управомоченных лиц (например, продавец обязан передать покупателю товар, предусмотренный договором купли-продажи);

2) в необходимости воздержания от действий, запрещенных нормами права (например, сдача в субаренду имущества, предоставленного арендатору по договору проката, не допускается). [[19]](#footnote-19)

Кроме прав, Закон закрепил и обязанности потребителей: возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю) при расторжении договора вследствие нарушения права потребителя на информацию (абз.2 п.1 ст.12); соблюдать правила пользования, хранения и транспортировки товаров, работ, услуг (усматривается из содержания п.5 ст.14); возвратить товар с недостатками при расторжении договора купли-продажи по требованию продавца и за его счет (абз.6 п.1 ст.18); возместить расходы на проведение экспертизы товара, а также связанные с её проведением расходы на хранение и транспортировку товара, если результаты экспертизы оказались не в пользу потребителя (абз.4 п.5 ст.18); доказать, что недостатки товара (результата работы, услуги) возникли до передачи его потребителю (принятия потребителем) или по причинам, возникшим до этого момента (абз.1 п.6 ст.18, п. п.5 и 6 ст. 19, п. п.4-6 ст.29); доплатить разницу в ценах при замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки, модели, артикула (п.2 ст.24); возвратить исполнителю вещь с недостатками при предъявлении потребителем требования о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или повторном выполнении работы (абз.4 п.1 ст.29); оплатить часть выполненной работы (оказанной услуги) при расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) потребителем (ст.32, абз.1 п.3 ст.33); оплатить материал исполнителя (п.2 ст.34); оплатить выполненную работу или оказанную услугу (ст.37).

Как правильно заметил М.Ю. Челышев, потребитель имеет и иные обязанности, которые обусловлены характером заключенного договора и предусмотрены в ГК, а также других актах действующего законодательства. [[20]](#footnote-20) Например, обязанность оплатить товар (ст.500 ГК).

Как уже указывалось, права и обязанности потребителей, а также их контрагентов предусматриваются законодательством о защите прав потребителей.

Основополагающим нормативно-правовым актом, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей, является ГК. Это вытекает из ст.9 Федерального закона от 26.01.1996 № 15-ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации"[[21]](#footnote-21) и п.1 ст.1 Закона. Кроме того, п.2 ст.3 ГК предусматривает, что нормы гражданского права, содержащиеся в других законах, должны соответствовать ГК. В связи с указанным, приоритет в случае противоречия (коллизии) норм должен отдаваться положениям ГК. Из этого исходит и судебная практика. Согласно п.2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 № 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей"[[22]](#footnote-22) Закон и иные федеральные законы и правовые акты РФ применяются к отношениям в области защиты прав потребителей, если:

это предусмотрено ГК (например: п.3 ст.492, п.3 ст.730 ГК);

ГК не содержит такого указания, однако названные выше федеральные законы и правовые акты конкретизируют и детализируют нормы ГК, регулирующие данные правоотношения (например, ст. ст.8-10 Закона) либо, когда ГК не регулирует указанные отношения (например, ст.17 Закона); указанные законы и другие правовые акты предусматривают иные правила, чем ГК, когда ГК допускает возможность их установления иными законами и правовыми актами (например: п.1 ст.394 ГК, п.2 ст.13 Закона).

Другим нормативно-правовым актом, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей, является Закон (о его значении написано во введении). Исходя из его анализа, следует, что он является комплексным законодательным актом, который состоит из норм различных отраслей права (например: гражданского, гражданского процессуального, административного права). Большинство норм Закона относятся к гражданско-правовым, поскольку в нем в основном регулируются имущественные отношения между гражданами и лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность.

Кроме ГК и Закона, отношения в области защиты прав потребителей регулируются иными федеральными законами и правовыми актами РФ, которые должны соответствовать Закону (п.1 ст.1 Закона). К таким законам можно отнести: Федеральный закон от 10.01.2003 № 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации"[[23]](#footnote-23), Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"[[24]](#footnote-24), Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов"[[25]](#footnote-25) и другие. Однако Верховный Суд РФ предписывает в случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений с участием потребителей, помимо норм ГК, регулируются специальными законами РФ (например, договоры перевозки, энергоснабжения), применять Закон в части, не противоречащей ГК и специальному закону, т.е. приоритет отдается положениям специального закона. При этом необходимо учитывать, что специальные законы, принятые до введения в действие части второй ГК, применяются к указанным правоотношениям в части, не противоречащей ГК и Закону.

Под иными правовыми актами РФ, согласно ст.3 ГК, понимаются Указы Президента РФ и Постановления Правительства РФ. [[26]](#footnote-26) Они относятся к подзаконным актам и не входят в состав понятия "законодательство". Указанные акты должны приниматься в соответствии с ГК и Законом и не могут им противоречить. В случае их противоречия применяется ГК или Закон (п.5 ст.3 ГК).

В соответствии с п.2 ст.1 Закона, Правительство РФ не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей. Вместе с тем, как верно заметил М.Ю. Челышев, полностью исключить подзаконные акты федеральных органов исполнительной власти в сфере охраны прав потребителей нельзя. [[27]](#footnote-27)

## 1.2 Понятие защиты прав потребителей и природа используемых для их защиты гражданско-правовых средств

Толковый словарь русского языка толкует слово "защитить" как "охраняя, оградить от посягательств, от враждебных действий, от опасности". [[28]](#footnote-28) Однако в юридической литературе ученые проводят различие между понятиями "охрана" и "защита". Так, Б.Н. Мезрин полагает, что под охраной в праве должно пониматься регулирование прав вообще с включением сюда и защиты прав. [[29]](#footnote-29) В.А. Ойгензихт также проводит различие между понятиями "охрана" и "защита". По его мнению, слово "охранять" следует толковать как "оберегать", "стеречь", а "защищать" как "оградить", "обезопасить" охраной. [[30]](#footnote-30) О.С. Иоффе отмечал, что охрана осуществляется в той или иной мере всеми отраслями права. [[31]](#footnote-31) Если же речь вести об отраслевой охране, то можно выделить охрану в широком и узком смысле. В широком смысле гражданско-правовая охрана осуществляется при помощи всех норм гражданского права, применение которых обеспечивает нормальное и беспрепятственное развитие регулируемых общественных отношений, а в узком смысле под охраной понимается совокупность только тех способов и средств, которые применяются в связи с совершениями против этих отношений правонарушениями. [[32]](#footnote-32) В целом А.С. Шерстобитов соглашается с таким подходом к определению категории "охрана", однако считает, что охрана в узком смысле есть ничто иное, как защита отношений в случае их нарушения. [[33]](#footnote-33) В связи с этим, он предлагает использовать термин "защита".

Что касается охраны прав потребителей, то А.С. Шерстобитов определяет её как целенаправленную систему гражданско-правовых мер (средств), обеспечивающих приоритет потребителей в их взаимоотношениях с производителями товаров и услуг, а также продавцами на потребительском рынке. [[34]](#footnote-34) Под защитой прав потребителей он понимает систему мер (средств), направленных на применение к правонарушителю принуждения. [[35]](#footnote-35)

Действительно, если речь вести о защите прав потребителей, то предполагается, что имеет место нарушение их прав и для того, чтобы их защитить, к правонарушителю необходимо применить меры (средства), направленные на восстановление нарушенных прав (причем, к этим средствам относятся не только гражданско-правовые, но и иные средства, поскольку законодательство о защите прав потребителей представлено нормами различных отраслей права). Например, в случае приобретения товара ненадлежащего качества потребитель может восстановить свое право, потребовав безвозмездного устранения недостатков товара (п.1 ст.18 Закона). Однако не всегда возможно восстановить нарушенные права потребителей. Так, при грубом обращении продавца с потребителем, в результате которого ему причинены нравственные страдания, речь может идти лишь об их компенсации в судебном порядке. При нарушении прав потребителей законодательством предусматриваются не только средства, направленные на восстановление нарушенных прав, а также средства на их компенсацию. Например, когда потребителю не была предоставлена полная информации о товаре при заключении договора, он вправе в разумный срок расторгнуть договор, потребовать возврата уплаченной за товар суммы, возмещения иных убытков, а также компенсации морального вреда (п.1 ст.12 и ст.15 Закона).

Таким образом, под защитой прав потребителей предлагается понимать совокупность правовых средств, направленных на восстановление и (или) компенсацию нарушенных прав потребителей.

В юридической литературе имеются высказывания, что представляют собой правовые средства. Так, Р.О. Халфина понимает под ними особые юридические инструменты, призванные обеспечивать решение определенных социально-экономических задач. [[36]](#footnote-36) Д. Липницкий определяет правовые средства как некоторые правовые институты (договор, ответственность), а В. Огрызков - как отраслевые методы реализации законодательных установлений. [[37]](#footnote-37) И.В. Федоров относит к правовым средствам нормы права, административно-правовые акты, договоры, правоотношения, санкции, меры поощрения и другие объекты. [[38]](#footnote-38) Исходя из приведенных определений, следует, что в юридической литературе отсутствует единство трактовки рассматриваемого определения.

Наиболее полно исследовал категорию "правовые средства" Б.И. Пугинский. [[39]](#footnote-39) Он считает, что правовые средства, хотя и используются в непосредственной связи с нормами права, но не охватываются ими и не сводятся к ним. Также он полагает, что неприемлемо применять термин "правовые средства" и для обозначения нормативных актов, правоотношений и иных объектов, которые традиционно изучаются юридической наукой и обозначаются устоявшимися понятиями. В рассматриваемом случае он применяет используемый философами методологический принцип, называемый "бритвой Оккама", который сводится к недопущению множения понятий, запрету введения в научный оборот новых терминов для обозначения объектов, уже поименованных достаточно строго сформулированными понятиями. Поэтому, делает вывод Б.И. Пуинский, нецелесообразно употребление термина "правовые средства" по отношению к юридическим реалиям, имеющим собственные научно определенные понятия. [[40]](#footnote-40)

В своих рассуждениях Б.И. Пугинский обращает внимание и на другое обстоятельство. С точки зрения функциональной роли, нормы права служат специфическими инструментами выражения, фиксирования государственных установлений и в таком контексте могут пониматься как правовые средства. Само право также представляет собой средство государственного регулирования дел общества, выражения и реализации интересов общества в целом или отдельных его слоев. Что касается законодательства, отмечает указанный автор, то оно регламентирует заключение и исполнение договоров, применение ответственности, осуществление иных актов. При реализации соответствующих норм исполнители действуют не ради осуществления своих интересов, а ради удовлетворения интересов других лиц. Вместе с тем, в деятельности по заключению и исполнению договоров, применению мер ответственности и т.д., наряду с нормативно определяемыми действиями, существенное место занимают такие, которые создаются усмотрением сторон. При выработке и осуществлении подобных действий граждане и организации руководствуются собственными интересами (целями). Вследствие этого договор, меры ответственности и некоторые другие правовые рычаги, взятые в практике их применения, относятся к другому операциональному уровню, нежели издание норм права. [[41]](#footnote-41)

Таким образом, делает вывод Б.И. Пугинский, если правовые нормы используются в качестве средства законодателем, то договор, меры ответственности и т.п. выполняют роль средств для граждан и организаций, достигающих при их посредстве соответствующих результатов. Принципиальное различие указанных уровней правовой деятельности делает несовместимым рассмотрение норм и институтов права как однопорядковых явлений с названными образованиями, не позволяет объединять их общим термином "правовые средства". Введение понятия "правовые средства" имеет смысл именно в целях отчленения, отграничения правовых норм, институтов, правоотношений от таких реалий, которые не укладываются в содержание традиционных терминов. [[42]](#footnote-42)

Затем Б.И. Пугинский, на основании анализа практической деятельности по применению правовых средств, называет их основные признаки:

1) правовые средства представляют собой сочетания (комбинации) выполняемых субъектами действий юридического характера;

2) правовые средства предусматриваются законодательством и, следовательно, имеют правовую природу;

3) использование правовых средств рассчитано на инициативу и известную свободу усмотрения субъектов в выборе средства, определении его содержания и порядка работы с ним;

4) правовые средства являются целостными образованиями (их характеризует внутренняя взаимосвязь, структурное единство);

5) правовые средства имеют относительно универсальный характер, предназначаются для решения разнообразных задач. [[43]](#footnote-43)

Исходя из перечисленных признаков, Б.И. Пугинский под правовыми средствами предлагает понимать сочетания (комбинации) юридически значимых действий, совершаемых субъектами с дозволенной степенью усмотрения и служащих достижению их целей (интересов), не противоречащих законодательству и интересам общества. В более узком значении он рассматривает правовые средства как юридические способы решения субъектами соответствующих задач, достижения своих целей (интересов). [[44]](#footnote-44)

Поддерживаем определение правовых средств, предложенное Б.И. Пугинским, поскольку каждое такое средство образует некоторый комплекс (совокупность) действий юридического характера, предусмотренных законодательством, который направлен на достижение субъектами определенных целей.

В связи с изложенным, под гражданско-правовыми средствами предлагаем понимать комплекс действий юридического характера, предусмотренных гражданским законодательством и направленных на достижение субъектами определенных целей. К таким средствам можно отнести договор, меры гражданско-правовой ответственности, оперативного воздействия и другие.

Исходя из анализа гражданского законодательства, следует согласиться с мнением В.В. Витрянского,[[45]](#footnote-45) что гражданско-правовые средства, при помощи которых могут быть достигнуты пресечение, предотвращение, устранение нарушений права, его восстановление и (или) компенсация потерь, вызванных нарушением права, именуются способами защиты гражданских прав. Перечень этих способов предусмотрен в ст.12 ГК, однако он не является исчерпывающим.

Поскольку в настоящей работе речь идет о правах потребителей и их защите, то необходимо выделить и в последующем рассмотреть те гражданско-правовые средства или способы защиты гражданских прав, которые используются при защите прав потребителей. Применительно к рассматриваемой сфере предлагаем именовать их гражданско-правовыми средствами защиты прав потребителей, под которыми следует понимать комплекс действий юридического характера, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей и направленных на восстановление и (или) компенсацию нарушенных прав потребителей.

На основании анализа законодательства о защите прав потребителей, к таким средствам относятся: присуждение к исполнению обязанности в натуре, возмещение убытков, взыскание неустойки, взыскание штрафа, компенсация морального вреда, прекращение или изменение правоотношения.

Можно назвать следующие особенности, присущие гражданско-правовым средствам защиты прав потребителей:

1. Указанные средства предусмотрены законодательством о защите прав потребителей.

2. Они применяются, когда контрагент потребителя нарушил те или иные права потребителя.

3. Эти средства представляют собой комплекс действий юридического характера, которые влекут соответствующее изменение прав и обязанностей и прежде всего для нарушителя. Кроме того, они направлены на восстановление и (или) компенсацию нарушенных прав потребителей.

4. Выбор конкретного средства принадлежит потребителю. При этом он не связан какими-либо ограничениями, за исключением случаев, прямо предусмотренных в законодательстве. Так, потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги), если в установленный договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем, либо потребителем обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора (абз.7 п.1 ст.29 Закона).

5. При нарушении прав потребителей может применяться одно средство защиты или несколько одновременно. Например, при расторжении договора купли-продажи товара ненадлежащего качества в судебном порядке потребитель может потребовать: расторгнуть указанный договор, взыскать убытки, неустойку и компенсировать моральный вред.

6. Указанные средства, как правило, одновременно являются правами потребителей.

## Глава 2. Классификация прав потребителей

## 2.1 Общие права потребителей

Одним из прав, принадлежащих всем без исключения потребителям, является право на просвещение в области защиты прав потребителей. Указанному праву корреспондирует право на потребительское образование, закрепленное в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 года № 39/248 "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей". [[46]](#footnote-46)

К важнейшим правам потребителей относится право на информацию, закрепленное в ст. ст.8-10 Закона.

В соответствии со ст.2 Федерального закона от 27.02.2006 № 149-ФЗ "об информации, информационных технологиях и о защите информации"[[47]](#footnote-47), под информацией понимают сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления.

Согласно ст.8 Закона, потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Закон не раскрывает понятие "необходимая информация". Толковый словарь русского языка[[48]](#footnote-48) толкует слово "необходимая" как "такая, без которой нельзя обойтись, нужная, обязательная". Таким образом, под необходимой информацией должна пониматься информация, которая, в соответствии с Законом, является обязательной.

Закон также не дает определение достоверной информации. В Толковом словаре русского языка[[49]](#footnote-49) слово "достоверная" трактуется как "верная, не вызывающая сомнений". Полагаем, следует согласиться с Т.Л. Левшиной,[[50]](#footnote-50) что под достоверной информацией необходимо понимать информацию, в которой сведения соответствуют действительности.

Доступная для потребителя форма доведения информации означает, что информация должна быть предоставлена в форме (письменной или устной), позволяющей потребителю понять её содержание. [[51]](#footnote-51)

Согласно ст.9 Закона, информация об изготовителе (исполнителе, продавце) включает фирменное наименование (наименование) организации, место её нахождения (юридический адрес) и режим работы. Указанные сведения продавец (исполнитель) должен размещать на вывеске. Если изготовителем (исполнителем, продавцом) является индивидуальный предприниматель, то он обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если деятельность, осуществляемая изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю, кроме перечисленного, должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке её действия, а также сведения об органе, выдавшем эту лицензию.

Указанная информация должна быть доведена до сведения потребителей независимо от того, где осуществляется торговля, бытовой или иной вид их обслуживания во временных помещениях, на ярмарках и т.п. или в месте постоянного нахождения продавца (исполнителя).

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора (п.1 ст.10 Закона). При этом по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ. Например, специфика информации и способы её доведения по отдельным видам товаров предусмотрены Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55[[52]](#footnote-52), а по отдельным видам работ и услуг - Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025[[53]](#footnote-53), и другими правовыми актами.

Как справедливо отмечает В.И. Таланцев,[[54]](#footnote-54) своевременность предоставления информации предполагает её полное наличие уже при заключении договора. Кроме того, на доведение до потребителя информации при заключении договора купли-продажи или договора о выполнении работ (оказании услуг) указывается в п.2 ст.8 Закона.

Согласно п.2 ст.10 Закона, информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги);

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

цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);

гарантийный срок, если он установлен;

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

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

место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в п.4 ст.7 настоящего Закона;

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

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

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

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 (п.3 ст.10 Закона).

В связи с принятием Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ "О техническом регулировании",[[55]](#footnote-55) обязательные для применения и исполнения требования, обеспечивающие безопасность товаров (работ, услуг), будут устанавливаться в технических регламентах. Указанный Федеральный закон определяет технический регламент как документ, который принят международным договором РФ, ратифицированным в порядке, установленном законодательством РФ, или федеральным законом, или указом Президента РФ, или постановлением Правительства РФ и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации). Но до вступления в силу соответствующих технических регламентов, которые должны быть приняты в течение семи лет со дня вступления в силу Федерального закона "О техническом регулировании", подлежат обязательному исполнению требования, установленные нормативными правовыми актами РФ и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти, в части, соответствующей целям: защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества; охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений; предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателя (ст.46 указанного Федерального закона).

За нарушение права потребителя на информацию ст.12 Закона предусматривает ответственность изготовителя (исполнителя, продавца).

Согласно указанной статье Закона, ответственность наступает за непредставление потребителю возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге). В этом случае потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При расторжении договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Как справедливо отмечает М.Ю. Челышев,[[56]](#footnote-56) категория "разумный срок" используется не только в рассматриваемом Законе, но и в ГК, в частности, ст.314.

Законодательство РФ не дает определение разумного срока. В юридической литературе высказана точка зрения, что под этим сроком следует понимать объективно необходимый и возможный для исполнения обязательства срок при существующих в момент его исполнения обстоятельствах, возможностях должника, с учетом существа обязательства, способа его исполнения, сложившейся практики. [[57]](#footnote-57)

Кроме ответственности за сам факт непредставления информации, продавец (исполнитель) несет ответственность, предусмотренную п. п.1 - 4 ст.18 или п.1 ст.29 Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие непредставления последнему полной и достоверной информации об этом товаре (работе, услуге). При этом бремя доказывания причинной связи возлагается на покупателя (п.4 ст.495 ГК).

Статья также предусматривает, что при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном ст.14 Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

Одним из основных прав потребителей является право на получение товаров (работ, услуг) надлежащего качества.

Для того, чтобы товары (работы, услуги) были надлежащего качества, они должны соответствовать требованиям, изложенным в Законе и ГК. Согласно ст.4 Закона, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию. Если законами или в установленном ими порядке, в частности, стандартом, предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

На практике широко распространена продажа по образцам и (или) описанию.

Образец - это изделие, потребительские (эксплуатационные) характеристики которого определяют требования к качеству передаваемого товара. Описание товара - это перечень потребительских (эксплуатационных) характеристик, которыми должен обладать передаваемый товар (может сопровождаться графическим изображением, фотографией и т.п.). [[58]](#footnote-58)

Особенности продажи товаров по образцам регулируются ст.497 ГК и Правилами продажи товаров по образцам, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21.07.1997 № 918[[59]](#footnote-59).

На основании п.5 ст.4 Закона, а также абз.1 п.4 ст.469 и абз.1 п.2 ст.721 ГК, если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям. Такие требования предусматривались, в основном, в стандартах, под которыми Закон понимает государственные стандарты, санитарные, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг). Однако с введением в действие Федерального закона "О техническом регулировании" обязательными теперь являются только требования, обеспечивающие безопасность товаров (работ, услуг). В связи с этим, предлагаем п.5 ст.4 Закона, п.4 ст.469 и п.2 ст.721 ГК исключить, а также исключить из преамбулы Закона определение стандарта.

К числу основных прав потребителей относится право на безопасность товаров (работ, услуг).

Определение безопасности товара (работы, услуги) дается в преамбуле Закона, под которой понимается безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги). Однако из приведенного определения неясно, что же все-таки следует понимать под безопасностью.

В юридической литературе уже были попытки определения безопасности товаров (работ, услуг). Так, Т.Д. Левшина понимает под безопасностью отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде при обычных условиях использования, хранения, транспортирования, утилизации товара (результата работы) или в процессе выполнения работы (оказания услуги). [[60]](#footnote-60)

"Такое определение, - отмечает В.И. Тобис, - указывает на то, что речь идет не об абсолютной безопасности товара, работы, услуги, т.е. полном отсутствии у них каких-либо вредных и опасных свойств, проявляющихся при их использовании, хранении, транспортировании или утилизации, а лишь о приемлемом риске". [[61]](#footnote-61) Действительно, в практической деятельности не всегда можно вести речь об абсолютно безопасных товарах (работах, услугах). Например, существуют предельно допустимые нормы содержания в продуктах питания вредных для здоровья веществ (нитратов, нитритов и т.д.).

Как справедливо указывает В.И. Тобис, в зависимости от уровня экономического развития страны, особенностей климатических и санитарно-эпидемиологических условий, физиологических особенностей народонаселения и других факторов границы, отделяющие допустимый риск использования, хранения, транспортирования или утилизации товара (работы, услуги), от недопустимого, могут устанавливаться государствами на различных уровнях. [[62]](#footnote-62)

В соответствии с п.2 ст.7 Закона, изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Под сроком службы понимается период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине (п.1 ст.5 Закона). Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы на товары (работы) длительного пользования, в том числе комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством РФ. К ним относятся: электробытовые товары, мебельные гарнитуры, коляски детские и т.д. [[63]](#footnote-63) В указанный Перечень не вошли работы, на которые исполнитель обязан устанавливать срок службы.

Под сроком годности понимается период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению (п.4 ст.5 Закона). Сроки годности устанавливаются на: продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы). Перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством РФ. В указанный Перечень также не вошли работы, на которые исполнитель обязан устанавливать срок годности.

Продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается (п.5 ст.5 Закона). Более того, п.2 ст.472 ГК предусматривает обязанность продавца передать покупателю товар, на который установлен срок годности, с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности, если иное не предусмотрено договором.

Следует согласиться с позицией О. Гутникова, который считает нецелесообразным исключение из п.5 ст.5 Закона запрета на реализацию товаров без установления на них срока службы, так как обязанность определять срок службы установлена в отношении именно тех товаров, которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. [[64]](#footnote-64)

Если изготовитель (исполнитель) не обеспечит безопасность товара (работы) в течение указанных сроков и будет причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, то он несет ответственность, в соответствии со ст.14 Закона.

Одним из средств обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) является предусмотренная Законом обязанность изготовителя (исполнителя) в необходимых случаях указывать в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом специальные правила использования товара (результата работы), его хранения, транспортировки и утилизации, а продавец (исполнитель) обязан доводить эти правила до сведения потребителей (п.3 ст.7 Закона).

Право потребителя на безопасность товаров (работ, услуг) также обеспечивается предусмотренной в п.5 ст.7 Закона системой мер, направленных на предотвращение поступления на рынок товаров (работ), в отношении которых установлено, что они несмотря на соблюдение потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки причиняют или могут причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде. В этом случае контрагент потребителя обязан незамедлительно приостановить производство или реализацию таких товаров (работ) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию их из оборота и отзыву от потребителей. Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять товары (работы, услуги) с производства, иначе их снятие с производства, изъятие из оборота и отзыв от потребителей производятся по предписанию соответствующего федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Однако применение указанных в п.5 ст.7 Закона мер встречается не столь часто. Видимо, наряду с другими, этому способствует и то обстоятельство, что в законодательстве отсутствует детальный механизм их применения. [[65]](#footnote-65)

С правом потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) связано право их на возмещение вреда (имущественного и морального), содержание которого раскрывается в ст. ст.14 и 15 Закона.

Полагаем, следует согласиться с Т.Д. Левшиной, которая предлагает рассматривать имущественный вред как ущерб, причиненный имуществу вследствие его повреждения, уничтожения, порчи либо личности - вследствие утраты заработка или содержания из-за увечья, иного повреждения здоровья либо смерти кормильца. [[66]](#footnote-66)

Ст.14 Закона регулирует вопросы имущественной ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги). Под недостатком товара (работы, услуги) Закон понимает несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию, т.е., как верно заметил Я.Е. Парций,[[67]](#footnote-67) понятие "недостаток" трактуется в соответствии с критериями качества, изложенными в ст.4 Закона, определяющей качество товаров (работ, услуг).

Ст.20 Закона касается устранения недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером). Новая редакция предусматривает согласование срока устранения недостатков и устанавливает его максимальную продолжительность.

Если срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме, тогда изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) незамедлительно устраняет эти недостатки. То есть делает это в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорока пяти дней.

Если во время устранения недостатков товара стало ясно, что они не будут ликвидированы в оговоренный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. Кстати, отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов) или оборудования не является основанием для заключения продления срока и не освобождает от ответственности за нарушение первоначально установленного срока.

Продавец (уполномоченная организация, уполномоченный предприниматель), возвращая товар с устраненными недостатками, обязан предоставить потребителю в письменной форме информацию о датах:

обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара;

передачи товара потребителем для ликвидации недостатков товара;

устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах);

выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

В соответствии с п.1 ст.14 Закона, вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

На основании п.5 ст.14 Закона, контрагент потребителя освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги). Под непреодолимой силой п.3 ст.401 ГК понимает чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (например, землетрясения, эпидемии), к которым, в частности, не относятся: нарушение обязательств контрагентами должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

Редакция абз.2 п.3 ст.14 Закона также отличается от п.2 ст.1097 ГК, где предусмотрены основания возмещения вреда независимо от времени его причинения. Более того, под изложенное в абз.3 п.2 ст.1097 ГК основание возмещения вреда - непредставление потребителю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), подпадает другое основание, изложенное в этом же абзаце, - не предупреждение потребителя о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действии.

Отличием является и то, что в ст.1098 ГК, по сравнению с п.5 ст.14 Закона, не предусмотрено в качестве основания освобождения изготовителя (исполнителя, продавца) от ответственности за вред нарушение потребителем установленных правил транспортировки товара, что, на наш взгляд, является упущением.

Хотя нормы законов должны соответствовать ГК (п.2 ст.3 ГК), однако для улучшения положения потребителей и устранения разночтении предлагаем изменить редакцию указанных статей ГК, а не Закона.

На основании изложенного, предлагаем ст.1097 ГК изложить в следующей редакции:

"Статья 1097. Сроки возмещения вреда, причиненного в результате недостатков товара, работы или услуги

1. Вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы), подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы), а если срок годности или срок службы не установлен, в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) покупателю (заказчику), а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению в случае его причинения в течение срока действия услуги.

2. Независимо от времени причинения вред подлежит возмещению, если:

в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен;

лицу, которому был продан товар, для которого была выполнена работа или которому была оказана услуга, не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге)".

Помимо права на возмещение имущественного вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя, он имеет право на возмещение морального вреда. В соответствии с п.2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 № 10 "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда",[[68]](#footnote-68) под моральным вредом понимают нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна 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.

Применительно к отношениям с участием потребителей физические и нравственные страдания могут выражаться в физической боли, в неудобствах, связанных с несоблюдением прав потребителей, необходимостью неоднократных обращений к изготовителю (исполнителю, продавцу) или организации, выполняющей функции изготовителя (продавца). Грубость по отношению к потребителю также причиняет ему нравственные страдания, а, следовательно, является способом причинения морального вреда и должна быть компенсирована. [[69]](#footnote-69)

Согласно ст.15 Закона, моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Причем указанная компенсация осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В юридической литературе под виной понимают психическое отношение правонарушителя к своему противоправному поведению (действию или бездействию) и его последствиям, которое выражается в форме умысла или неосторожности. [[70]](#footnote-70)

Как отмечается в п.25 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 № 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей", поскольку моральный вред возмещается в денежной форме и в размере, определяемых судом, независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда, присуждаемый судом размер компенсации морального вреда не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки, а должен основываться на характере и объеме причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом конкретном случае.

Вместе с тем, ГК не содержит каких-либо правил применения перечисленных критериев для установления размера компенсации морального вреда. Безусловно, выработать их невозможно. Достаточность компенсации - понятие субъективное, зависящее от взглядов, принципов, системы жизненных ценностей потерпевшего, поэтому размер компенсации следует устанавливать в каждом конкретном случае индивидуально с учетом анализа перечисленных критериев.

Тем не менее, в юридической литературе достаточно часто исследуется вопрос определения размера компенсации морального вреда, и встречаются конкретные предложения, что необходимо учитывать при определении размера компенсации. [[71]](#footnote-71) Так, В. Жуйков предлагает следующую модель решения судом вопроса о размере возмещаемого морального вреда. "Истец - обосновывает и доказывает размер морального вреда, определив его в конкретной сумме; ответчик - выражает свое отношение к этому, выдвигает и обосновывает возражения, если они имеются, либо делает свое предложение о размере суммы, если иск признает частично; суд - выслушивает все доводы, оценивает их и принимает решение, которое соответствующим образом мотивирует". [[72]](#footnote-72)

Юристы-практики считают, что при определении размера морального вреда суд должен принимать во внимание также само физическое состояние истца, и то, как он сам оценивает характер и объем причиненных ему нравственных и физических страданий. [[73]](#footnote-73)

В.Н. Аргунов и С.В. Краснов полагают, что при определении сумм морального вреда суду необходимо установить, какое имущество повреждено, его значение для потерпевшего (причем не с точки зрения цены, а той роли, которую оно играет для удовлетворения потребностей), когда и при каких обстоятельствах произошло повреждение. [[74]](#footnote-74)

Считаем, что в целях полной компенсации потерпевшему причиненных страданий, а также наказания нарушителя и предупреждения дальнейшего причинения вреда, как со стороны этого нарушителя, так и других лиц, суды при определении размера компенсации морального вреда в обязательном порядке должны учитывать, наряду с перечисленными ГК критериями, имущественное положение истца и ответчика, как это делается в других странах. Например, при компенсации морального вреда в США в первую очередь принимают во внимание материальное положение ответчика. Так, если человек попадет под автомобиль среднестатистического американца и М. Джексона, первому суд присудит сумму раз в 20 меньшую, чем второму. [[75]](#footnote-75) Более того, если судом по какому-либо делу когда-либо была установлена определенная сумма компенсации, разбирающий аналогичное дело судья уже не имеет права назначать меньшую. [[76]](#footnote-76) У нас же суды нередко выносят решения, по которым размер компенсации морального вреда по аналогичным нарушениям значительно отличается друг от друга.

Поддерживаем высказывания о необходимости закрепления в законодательстве кроме судебного и внесудебный (добровольный) порядок компенсации морального вреда. Указанные изменения в какой-то степени "разгрузят" суды от исков о компенсации морального вреда. Для этого во втором предложении ч.1 ст.15 Закона слова "определяется судом и" необходимо исключить. Кроме того, предлагаем, наряду с денежной формой компенсации морального вреда, предусмотреть с согласия потерпевшего и натуральную форму компенсации, путем предоставления последнему определенных товаров, работ или услуг, так как не исключена ситуация, когда нарушитель, предположим, при отсутствии у него денежных средств или невозможности их выплаты в порядке компенсации морального вреда в ближайшее время в состоянии возместить вред товарами, работами или услугами, а потерпевший не возражает против такой формы компенсации. Поэтому в ч.1 ст.151 ГК слова "суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда" следует заменить словами "он подлежит компенсации лицом, причинившим вред, в денежной или с согласия потерпевшего натуральной форме".

Право потребителей на свободный выбор товаров (работ, услуг) предусмотрено в ст.16 Закона. Согласно п.2 указанной статьи Закона, продавцу (исполнителю) запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), т.е. запрещается навязывать потребителю так называемые "наборы", "заказы" или услуги "в комплексе". Продавец не вправе навязывать потребителю приобретение товара, не являющегося единой ассортиментной единицей - "комплектом", согласно п.1 ст.479 ГК (набор посуды или мебели). [[77]](#footnote-77) В таких ситуациях потребитель вправе отказаться от приобретения ненужного товара (работы, услуги), потребовав, к примеру, разукомплектовать набор и продать товар по частям. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

В последнее время имеет место практика поставки потребителям с помощью посылочной торговли товаров без заказа с их стороны. Например, потребитель делает заказ по почте на приобретение конкретного товара, вместо этого товара получает другой. Объясняется это тем, что, сделав заказ, потребитель попадает в список потенциальных клиентов, что используют недобросовестные организации в результате продажи или обмена между собой такими списками. Ситуация осложняется тем, что подобные отправления приходят наложенным платежом, и разобраться, что же пришло в посылке потребитель не может, пока не оплатит её. [[78]](#footnote-78)

Кроме того, ст.16 Закона устанавливает запрет включать в договоры условия, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей. Такие условия договора признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению контрагентом в полном объеме (абз.2 п.1 ст.16 Закона). При этом необязательно весь договор в целом должен признаваться недействительным. Если договор мог быть исполнен и без включения в него недействительной части, недействительная часть сделки (договора) не влечет недействительность прочих её частей (ст.180 ГК). [[79]](#footnote-79)

## 2.2 Специальные права потребителей

Специальные права потребителей предусмотрены во II и III главе Закона и возникают при купле-продаже товаров либо выполнении работ, оказании услуг. К правам потребителей, возникающих у них при купле-продаже товаров, относятся: права при купле-продаже товара ненадлежащего качества, а также право на обмен товара при купле-продаже товара надлежащего качества.

Статья 18 "Последствия продажи товара ненадлежащего качества", изложена в новой редакции, с новым названием - "Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков". Существенные изменения касаются прав потребителя при обнаружении недостатков в технически сложных товарах. Ранее потребитель имел право на замену технически сложных товаров на товары аналогичной или другой марки (модели, артикула) только в случае обнаружения существенных недостатков товаров.

Новая редакция статьи предусматривает, что в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков (даже несущественных) вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы. Еще покупатель может заменить "брак" на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. На эти действия ему отведено пятнадцать дней со дня получения им товара с недостатком.

Если же потребитель опоздал, то указанные требования подлежат удовлетворению в следующих случаях:

обнаружения существенного недостатка товара;

нарушения установленных Законом N 2300-1 сроков устранения недостатков товара;

невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Кроме того, новая редакция статьи устанавливает право потребителя присутствовать при проведении экспертизы товара (в случае спора о причинах возникновения недостатков товара), а не только знакомиться с ее результатами и оспаривать заключение.

Решением Автозаводского районного суда г. Тольятти К. отказано в удовлетворении искового заявления к ОАО "АвтоВаз" о замене некачественного автомобиля, взыскании морального вреда, расходов по оплате экспертизы и услуг представителя.

Судебная коллегия по гражданским делам решение отменила, указав следующее.

Из проведенной по делу автотехнической экспертизы Самарской лаборатории судебной экспертизы от 28.10.2003 следует, что в автомобиле, приобретенным истцом и изготовленным ответчиком имеется 12 дефектов, все они имеют производственный характер.

Причиной их образования является некачественные сборка автомобиля.

Устранение коррозии в местах соединения деталей в условиях сервисной сети ОАО АвтоВаз согласно заключению экспертов возможно, однако при этом коррозия устраняется только частично, т.е. видимые следы коррозии и не устраняются причины их возникновения.

Этому обстоятельству суд не дал соответствующей оценки. Между тем, оно свидетельствует о том, что устранение коррозии в местах соединения деталей автомобиля в условиях СТО "АвтоВАЗа" не может быть произведено качественно и с гарантией того, что они не проявятся вновь.

Нельзя признать правильным вывод суда и в той части, что истец не надлежаще эксплуатировал автомобиль и это повлияло на образование дефектов.

Такой вывод не подтвержден заключением автотехнической экспертизы, напротив экспертами сделан вывод, что, все выявленные дефекты носят производственный характер. Ни один из выявленных дефектов не связан с эксплуатацией автомобиля.

Не основан на требованиях Закона о защите прав потребителей довод в решении суда о том, что истец пропустив гарантийный срок, установленный при продаже автомобиля, не вправе заявлять требования о замене автомобиля.

В соответствии с нормой ст. 19 ФЗ "О защите прав потребителей" в случае, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее 2-х лет и недостатками товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные ст.18 названного закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю.

По данному делу истец обнаружил недостатки товара и обратился с претензией к заводу - изготовителю в пределах двух лет.

При таких обстоятельствах решение суда нельзя признать законным и обоснованным[[80]](#footnote-80).

Заочным решением Промышленного районного суда г. Самары удовлетворен иск А. к ОАО "АвтоВАЗ" о замене автомобиля, взыскании неустойки и компенсации морального вреда.

Президиум Самарского областного суда заочное решение отменил, указав следующее.

Согласно п.5 ст. 19 Закона РФ "О защите прав потребителей" в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные ст.18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Из материалов дела видно, что истец приобрел автомобиль марки ВАЗ-21102 21.02.2001. В процессе эксплуатации в автомобиле появились дефекты производственного характера. А.23.01.2003 письменно обратился к ответчику с просьбой заменить некачественный автомобиль, т.е. в пределах двух лет.

Удовлетворяя требования истца, суд не учел, что согласно п.1 ст.18 Закона "О защите прав потребителей" потребитель вправе требовать замены товара ненадлежащего качества, являющегося технически сложным, лишь в случае обнаружения существенных недостатков.

Вывод суда о том, являются ли выявленные в автомобиле истца недостатки существенными, в решении отсутствует.

Акт экспертизы, принятый судом в качестве доказательства наличия в автомобиле дефектов производственного характера, не может служить безусловным тому доказательством, так как экспертиза проводилась не по определению суда, ответчик о месте и времени проведения экспертизы не был извещен, в связи с чем был лишен возможности поставить на разрешение эксперта свои вопросы.

Как видно из акта экспертизы, эксперт не был предупрежден об уголовной ответственности за дачу заведомого ложного заключения, в судебное заседание для подтверждения своего заключения не вызывался.

Решение суда отменено, дело направлено на новое рассмотрение в тот же суд[[81]](#footnote-81).

Исключение составляют технически сложные и дорогостоящие товары, в отношении которых требования потребителя о замене товара подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков. Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 13.05.1997 № 575, к которым относятся: автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним, катера, яхты и другие товары. [[82]](#footnote-82)

Понятие дорогостоящих товаров в Законе не раскрывается. При возникновении спора вопрос о том, является ли товар дорогостоящим, решается судом с учетом конкретных обстоятельств дела. Представляется, что в каждом конкретном случае суд должен учитывать имущественное положение потребителя и стоимость товара.

Под существенным недостатком товара (работы, услуги) Закон понимает неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. Указанное определение, в целом, базируется на категории "существенное нарушение требований к качеству товара", которое раскрыто в п.2 ст.475 ГК, однако в последнем случае законодатель дает более широкое определение и понимает под существенным нарушением требований к качеству товара и такие недостатки, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов. [[83]](#footnote-83)

П.6 ст.18 Закона соответствует ст.476 ГК и возлагает бремя доказывания момента и причин возникновения недостатков товара на потребителя или его контрагента в зависимости от установления на товар гарантийного срока. Так, в отношении товара, на который не установлен гарантийный срок, бремя доказывания несет потребитель, а в отношении товара, на который установлен гарантийный срок, - продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя).

Согласно п.7 ст.18 Закона, продавец (изготовитель) или организация, выполняющая его функции, обязаны безвозмездно доставить крупногабаритный товар и товар весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены, а также возвратить его потребителю. В случае неисполнения указанной обязанности либо при отсутствии в месте нахождения потребителя продавца, изготовителя или указанной организации доставка и возврат товаров может осуществляться потребителем. При этом потребителю возмещаются расходы, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров.

Из анализа ст.18 Закона следует, что эта статья не противоречит ст.503 ГК. Однако ст.503 ГК, по сравнению со ст.18 Закона, уточняет, что в случае расторжения договора купли-продажи при возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из неё сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств (абз.3 п.3 ст.503 ГК).

Требования, предусмотренные ст.18 Закона, потребитель вправе предъявить, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем. Согласно п.6 ст.5 Закона, установление гарантийного срока на товар является правом изготовителя, а не обязанностью. Под гарантийным сроком Закон понимает период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные ст. ст.18 и 29 Закона.

Продавец тоже имеет право устанавливать на товар гарантийный срок в случае, если он не установлен изготовителем, или устанавливать гарантийный срок большей продолжительности, чем предусмотрен изготовителем (п.7 ст.5 Закона). В этом случае требования, предусмотренные ст.18 Закона в отношении недостатков товара, обнаруженных в течение гарантийного срока, предъявляются продавцу (абз.1 п.1 ст. 19 Закона).

Однако потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные ст.18 Закона, и в отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, при условии, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором (абз.2 п.1 ст. 19 Закона).

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю, а если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи (абз.3 п.2 ст. 19 Закона).

Абз. абз.4 и 5 п.2 ст. 19 Закона предусматривают, что срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию. Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара, установленным стандартами.

В соответствии с п.6 ст. 19 Закона, потребитель вправе предъявить изготовителю требования о безвозмездном устранении существенных недостатков товара, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, но в пределах установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю, если срок службы не установлен. Если указанное требование не будет удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю иные требования, предусмотренные п.3 ст.18 Закона, или вернуть товар изготовителю, в соответствии с п.1 ст.18 Закона, и потребовать возврата уплаченной суммы.

Решением мирового судьи судебного участка N 2 г. Кинеля удовлетворен иск Д. об уменьшении цены за оказанные услуги, взыскании материального ущерба и компенсации морального вреда с ателье по ремонту и пошиву меховых изделий.

Президиум Самарского областного суда решение отменил, указав следующее.

Д. просила суд взыскать неустойку за невыполнение ее требований об уменьшении цены за выполненную работу, которая предусмотрена ст.31 Закона "О защите прав потребителей", в соответствии с которой требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу) подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяется в соответствии с п.5 ст.28 указанного Закона, которая составляет 3% от суммы работ за каждый день просрочки.

В нарушение норм гражданского процессуального законодательства суд не рассмотрел исковые требования истицы в части взыскания неустойки за невыполнение требований об уменьшении цены за выполненную работу и взыскал с ответчика только неустойку за нарушение установленных сроков выполнения работ.

В связи с чем решение мирового судьи отменено и дело направлено на рассмотрение в тот же судебный участок[[84]](#footnote-84).

При предъявлении потребителем требования о безвозмездном устранении недостатков товара ст.20 Закона предусматривает, что эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей его функции, незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме. В данном случае Верховный Суд РФ под выражением "незамедлительно" предлагает понимать минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения.

Кроме того, в отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) или организация, выполняющая его функции, обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством РФ. [[85]](#footnote-85)

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

Ст.21 Закона устанавливает порядок замены товара ненадлежащего качества, согласно которой при предъявлении потребителем требования о замене товара с недостатками продавец (изготовитель) или организация, выполняющая его функции, обязаны заменить такой товар в семидневный срок со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара - в течение двадцати дней со дня предъявления этого требования.

При отсутствии у контрагента потребителя необходимого для замены товара на день предъявления требования, указанное лицо должно заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления этого требования. Для районов Крайнего Севера и других районов сезонного завоза товаров требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по заявлению потребителя в срок, необходимый для очередной поставки соответствующего товара в эти районы, при отсутствии необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования. По требованию потребителя продавец (изготовитель) или организация, выполняющая его функции, обязаны безвозмездно предоставить потребителю с доставкой во временное пользование на период замены аналогичный товар длительного пользования, обеспечив его доставку за свой счет. Однако Постановлением Правительства РФ утвержден Перечень товаров, на которые указанное требование не распространяется (например: автомобили, мебель, гражданское оружие).

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

Если потребитель предъявил продавцу (изготовителю) требование о замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар уже снят с производства либо прекращены его поставки и т.п., то, в соответствии со ст.416 ГК, обязательство продавца (изготовителя) в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения, а потребитель вправе предъявить иное из перечисленных в п.1 ст.18 Закона и ст.503 ГК требование (п. 19 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 № 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

Ст.25 Закона закрепляет право потребителя на обмен товара надлежащего качества. Согласно указанной статье, потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен товара в течение 14 дней, не считая дня покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

Однако не все товары подлежат обмену. В настоящее время действует Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55. К числу таких товаров относятся, например: предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты), изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, животные, растения.

Согласно п.2 ст.25 Закона, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу. В этом случае продавец обязан сообщить потребителю о поступлении товара в продажу.

С развитием в мире средств связи (видеотелефон, телевидение, электронная почта, Интернет и др.) на рынке, в том числе российском, появилось множество ранее неизвестных способов продвижения и продажи товаров (работ, услуг), таких как, например, продажи через телемагазины, Интернет и видеотелефон. Суть продаж через телемагазины сводится к тому, что потребитель видит товар по телевизору и может принять решение о покупке, для этого он оформляет заказ по телефону и товар доставляют ему через курьера либо по почте. Продажа через Интернет и видеотелефон позволяет потребителю увидеть большой спектр товаров в то время, когда он захочет, и немедленно сделать заказ. Предметом таких продаж могут выступать не только товары, но и работы или услуги (например, составление гороскопов, заочное обучение). Такие продажи, когда договоры заключаются сторонами на расстоянии (заочно) с помощью средств связи, получили название дистанционные продажи. [[86]](#footnote-86)

Кроме того, в последние годы увеличилось количество договоров, заключаемых с потребителями вне мест обычного ведения торговли (на дому, в офисе, на улице и т.п.), так называемые прямые продажи. [[87]](#footnote-87)

К сожалению, в Российской Федерации, в отличие от стран Евросоюза, нормы, специально регулирующие сферу дистанционных и прямых продаж, отсутствуют в законодательных актах, что приводит к увеличению числа недобросовестных организаций, действующих в данной сфере, а также увеличению числа мошенничества и обмана потребителей. Тем самым наносится вред не только потребителям, но и организациям, которые стремятся действовать добросовестно. В связи с этим, необходимо дополнить Закон несколькими статьями, регулирующими сферу дистанционных и прямых продаж, предварительно дав в преамбуле Закона определения договоров, заключенных вне мест обычного ведения торговли, и дистанционных договоров.

Учитывая, что при прямых продажах присутствует, как правило, элемент неожиданности, психологического воздействия продавца или исполнителя (представителя продавца или исполнителя) на потребителя, что потребитель часто не в состоянии сравнить качество и цену предложения с другими предложениями, и, следовательно, есть опасность ущемления прав потребителя, необходимо предусмотреть в Законе право потребителей на отказ от таких договоров.

С учетом изложенного, предлагаем главу I Закона дополнить статьей 16.1 следующего содержания:

"Статья 16.1. Право потребителя на отказ от договора, заключенного вне мест обычного ведения торговли

1. При заключении договора вне мест обычного ведения торговли (на дому, на работе, на улице и т.п.) потребитель имеет право на отказ от договора в течение семи рабочих дней с момента получения им письменного уведомления о праве расторжения договора в течение указанного срока, в котором также должно быть предусмотрено: фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) лица, к которому можно обратиться по поводу осуществления этого права, дату подписания и иную информацию, позволяющую идентифицировать договор. Продавец или исполнитель (представитель продавца или исполнителя, действующий на основании доверенности) передает уведомление потребителю не позднее момента заключения договора, который оформляется в письменной форме.

В случае неполучения потребителем уведомления либо указания в уведомлении неполной или недостоверной информации, период реализации права на отказ продлевается до одного года с момента подписания договора для договоров на выполнение работ (оказания услуг) или с момента получения товаров для договоров купли-продажи товаров. При этом потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, которые он понес вследствие неполучения им уведомления либо указания в уведомлении неполной или недостоверной информации. Убытки возмещаются в сроки, установленные статьей 22 и пунктом 1 статьи 31 настоящего Закона.

Потребитель не может воспользоваться правом, предусмотренным в абзаце 1 пункта 1 настоящей статьи, если исполнитель приступил к выполнению работы или оказанию услуги.

2. Уведомление об отказе от договора должно быть отправлено контрагенту потребителя заказной корреспонденцией в вышеуказанный срок.

3. Если право на отказ осуществляется потребителем в соответствии с настоящей статьей, продавец или исполнитель (представитель продавца или исполнителя, действующий на основании доверенности) либо лицо, выполняющее функции продавца, обязано возместить уплаченную потребителем сумму полностью в течение десяти дней со дня получения такого уведомления. При этом возвращаемый потребителем товар не должен быть в употреблении и должен сохранять товарный вид (пломбы, ярлыки и т.д.). Возвращение товара оформляется актом приема-передачи, в котором делается ссылка на товарный вид товара. Копия акта передается потребителю.

В случае не возмещения потребителю уплаченной им суммы в предусмотренный срок лицо, допустившее такое нарушение, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара (работы, услуги) до удовлетворения соответствующего требования.

Цена товара (работы, услуги) при начислении неустойки (пени) определяется в порядке, предусмотренном абзацем 2 пункта 1 статьи 23 и абзацем 5 пункта 5 статьи 28 настоящего Закона.

Перечень товаров, работ и услуг, которые не могут быть реализованы путем заключения договоров вне мест обычного ведения торговли, утверждается Правительством Российской Федерации".

Полагаем, что в Перечень товаров, работ и услуг, которые не могут быть реализованы путем заключения договоров вне мест обычного ведения торговли, должны войти, к примеру, продовольственные товары, лекарственные препараты, работы по строительству недвижимого имущества, услуги по страхованию. Для составления указанного Перечня можно воспользоваться Директивой 85 /577/ ЕЕС, которая исключает из сферы своего применения: договоры о строительстве, продаже или аренде недвижимого имущества или договоры, касающиеся иных прав на недвижимое имущество; договоры страхования; договоры купли-продажи ценных бумаг; договоры на поставку продуктов питания и напитков или других договоров, предназначенных для текущего потребления домашних хозяйств и поставляемых регулярными поставщиками; договоры на поставку товаров (услуг) по каталогу, если у потребителя была возможность прочитать каталог в отсутствие представителя продавца, так что встреча потребителя и представителя продавца является фактически продолжением другой трансакции, а также, если каталог и договор ясно информируют потребителя о его праве возврата товара в течение семи дней после получения или иным способом расторгнуть договор в течение этого периода без каких-либо дополнительных обязательств, за исключением обеспечения сохранности товара.

## Глава 3. Защита прав потребителей гражданско-правовыми средствами

## 3.1 Виды форм защиты прав потребителей

Применение при защите прав потребителей гражданско-правовых средств осуществляется в предусмотренном законодательством порядке, который именуется формой защиты. Под формой защиты понимается комплекс внутренне согласованных организационных мероприятий по защите субъективных прав и охраняемых законом интересов. Различают две основные формы защиты - юрисдикционную и неюрисдикционную. Юрисдикционная форма защиты - это защита гражданских прав государственными или уполномоченными государством органами[[88]](#footnote-88). Эта форма имеет два порядка защиты: общий (судебный) и специальный (административный). Неюрисдикционная форма защиты охватывает собой действия граждан и организаций по защите своих прав и охраняемых законом интересов, которые совершаются ими самостоятельно, без обращения к государственным и иным компетентным органам[[89]](#footnote-89).

Судебная защита прав потребителей является одной из наиболее важных гарантий охраны их прав, поскольку обеспечивает гласность и объективность разрешения возникающих конфликтов, строгое соблюдение норм материального и процессуального характера. [[90]](#footnote-90)

По делам о защите прав потребителей Законом не установлен предварительный внесудебный порядок разрешения требований потребителей, однако по некоторым спорам данной категории действующим законодательством предусмотрен такой порядок (например, ст.797 ГК предусматривает претензионный порядок до предъявления иска, вытекающего из перевозки груза).

Одной из особенностей рассмотрения судами дел о защите прав потребителей является то, что по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе) (п.4 ст.13, п.5 ст.14, п.6 ст.28 Закона). Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения работы, оказания услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (п.6 ст.18, п. п.5 и 6 ст. 19, п. п.4, 5, 6 ст.29 Закона).

К особенностям рассмотрения судами дел данной категории относится также право суда при вынесении решения в пользу потребителя взыскать штраф с ответчика за несоблюдение последним добровольного порядка удовлетворения требований потребителя и перечислить пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа органу местного самоуправления или общественному объединению потребителей (ассоциации, союзу), если этот орган или объединение (ассоциация, союз) выступило с заявлением в защиту прав потребителя (п.6 ст.13 Закона).

В остальном (за исключением рассмотрения дел в отношении неопределенного круга потребителей) защита прав потребителей в судах осуществляется в соответствии с общими правилами гражданского судопроизводства.

При удовлетворении иска в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей суд должен назначить срок, в течение которого правонарушитель обязан через средства массовой информации или иным способом довести до потребителей решение суда. В необходимых случаях, например, когда требуется немедленное доведение решения по такому делу до сведения потребителей товаров, использование которых грозит их здоровью, суд может обязать в решении средство массовой информации, в соответствии со ст.35 Закона РФ от 27.12.1991 № 2124-1 "О средствах массовой информации"[[91]](#footnote-91) опубликовать вступившее в законную силу решение в предписанный им срок (п.30 Постановления Пленума Верховного Суда РФ).

Вступившее в законную силу решение суда по иску в защиту прав и законных интересов неопределенного крута потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск конкретного потребителя о гражданско-правовых последствиях указанных действий продавца, изготовителя, исполнителя или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя), по вопросам, имели ли место эти действия и совершены ли они данными лицами (ч.3 ст.46 Закона).

В соответствии с п.2 ст.11 ГК, защита гражданских прав в административном порядке осуществляется лишь в случаях, предусмотренных законом. В главе 4 Закона определены органы и их полномочия в сфере защиты прав потребителей. К этим органам Закон относит: федеральный антимонопольный орган, федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора, федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов (их территориальные органы) и другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие в пределах своей компетенции контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Однако согласно абз.16 п.13 Указа Президента РФ от 09.03.2004 № 314 "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти",[[92]](#footnote-92) функции МАП РФ по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, Министерства экономического развития и торговли РФ в сфере надзора на потребительском рынке, Министерства здравоохранения РФ в сфере санитарно-эпидемиологического надзора переданы Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Таким образом, на сегодняшний день основным государственным органом в области защиты прав потребителей является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее, если не оговорено особо, - Служба), которая находится в ведении Министерства здравоохранения и социального развития РФ. Функции и полномочия Службы определены постановлениями Правительства РФ от 06.04.2004 № 154 "Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека"[[93]](#footnote-93) и от 30.06.2004 № 322 "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека". [[94]](#footnote-94)

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 06.04.2004 № 154 "Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека", основными функциями Службы являются:

а) организация и осуществление государственного санитарно-эпидемиологического надзора, в том числе на железнодорожном транспорте, а также надзора на потребительском рынке и в сфере защиты прав потребителей;

б) предупреждение, обнаружение, а также пресечение нарушений законодательства РФ в установленных сферах деятельности до внесения соответствующих изменений в КоАП;

в) осуществление лицензирования видов деятельности в соответствии с компетенцией Службы;

г) осуществление санитарно-карантинного контроля в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации;

д) осуществление государственной регистрации представляющих потенциальную опасность для человека продукции, объектов;

е) осуществление санитарно-эпидемиологических расследований, направленных на установление причин и выявление условий возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений);

ж) организация и осуществление мер, направленных на выявление и устранение влияния вредных и опасных факторов среды обитания на здоровье человека.

Помимо государственных органов, Закон наделил полномочиями по защите прав потребителей органы местного самоуправления и общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы).

Согласно ст.2 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"[[95]](#footnote-95), под органами местного самоуправления понимают выборные и другие органы, наделенные полномочиями на решение вопросов местного значения и не входящие в систему органов государственной власти.

Прежде чем перейти к полномочиям органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей, следует обратить внимание на то, что в главе IV Закона раскрывается компетенция в сфере защиты прав потребителей не только государственных органов и общественных объединений потребителей, но и органов местного самоуправления, поэтому название главы 1У Закона необходимо изложить в следующей редакции: "Глава 1У. Государственная, муниципальная и общественная защита прав потребителей". Кроме того, в абз.1 преамбулы Закона, где перечисляются права потребителей, слова "государственную и общественную защиту их интересов" необходимо заменить словами "государственную, муниципальную и общественную защиту их интересов".

Согласно ч.10 ст.44 Закона, на органы местного самоуправления возложены следующие полномочия в сфере защиты прав потребителей: рассмотрение жалоб потребителей, консультация их по вопросам защиты прав потребителей; анализ договоров, заключаемых продавцами (исполнителями, изготовителями) с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей; при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительное извещение об этом федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг); в случаях выявления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, приостановление продажи товаров (выполнение работ, оказание услуг) до предоставления информации или прекращение продажи товаров (выполнение работ, оказание услуг); обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

В соответствии с ч.2 ст.44 Закона, структуры по защите прав потребителей в муниципальных образованиях создаются органами местного самоуправления самостоятельно. Тем самым, Закон предоставляет право на усмотрение органов местного самоуправления создавать подразделения по защите прав потребителей. Безусловно, более успешно осуществляется деятельность по защите прав потребителей там, где органы местного самоуправления имеют самостоятельные подразделения, которые занимаются указанными вопросами. Однако во многих случаях функции по защите прав потребителей возлагаются на подразделения органов местного самоуправления, занимающихся вопросами торговли, бытового обслуживания, ценообразования, социально-экономическими и др. Привязка этих функций к отраслевым подразделениям не дает возможности органам местного самоуправления реализовать полноценный контроль за соблюдением Закона, затрудняет осуществление ими в полном объеме полномочий, предусмотренных ст.44 Закона. На основании изложенного и исходя из того, что органы местного самоуправления максимально приближены к населению и, следовательно, более доступны для потребителей по сравнению с другими органами, в функции которых входят вопросы защиты прав потребителей, предлагаем ч.2 ст.44 Закона изложить в следующей редакции: "Для обеспечения защиты прав потребителей органы местного самоуправления формируют структурные подразделения, деятельность которых направлена исключительно на защиту прав потребителей".

В основном работа органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей направлена на рассмотрение обращений потребителей, проведение проверок хозяйствующих субъектов, а также принятие участия в целевых проверках государственных контролирующих органов. Кроме того, указанные органы уделяют значительное внимание анализу договоров, заключаемых с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей. В ряде случаев для восстановления нарушенных прав потребителей специалисты органов местного самоуправления вынуждены прибегать к судебной защите.

Согласно ст.5 Федерального закона от 19.05.1995 № 82-ФЗ "Об общественных объединениях"[[96]](#footnote-96), под общественным объединением понимается добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения.

На основании ст.45 Закона, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) в случаях, предусмотренных уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов), вправе: 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 (выполнении работ, оказании услуг), не соответствующих установленным требованиям к безопасности и качеству товаров (работ, услуг), а также в нарушении прав потребителей, установленных законами или 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).

Несмотря на то, что Федеральным законом от 21.03.2002 № 31-ФЗ "О приведении законодательных актов в соответствии с Федеральным законом "О государственной регистрации юридических лиц"[[97]](#footnote-97) внесено изменение в Федеральный закон "Об общественных объединениях", согласно которому проведено разграничение прав между общественными объединениями, являющимися юридическими лицами и не являющимися таковыми, предлагаем в ст.45 Закона не проводить такого разграничения. Пусть нормы ст.27 Федерального закона "Об общественных объединениях", в которой речь идет о правах общественных объединений, и ст.45 Закона соотносятся как общие и специальные, т.е. независимо от того, являются ли общественные объединения потребителей юридическими лицами или нет, они вправе обращаться в суды в защиту не только своих прав, законных интересов своих членов и участников, но и по просьбе конкретных потребителей, не являющихся членами указанных объединений, а также неопределенного круга потребителей.

Кроме того, не следует ограничивать права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) путем обязательного перечисления в их уставах прав, изложенных в п.2 ст.45 Закона, так как сам Закон имеет прямое действие и, кроме того, ГК и федеральные законы "О некоммерческих организациях", "Об общественных объединениях" не требует перечисления прав в уставах (абз.1 п.2 ст.52 ГК, ст.20 Федерального закона "Об общественных объединениях"). Более того, в случае внесения изменений и дополнений в п.2 ст.45 Закона, надо будет каждый раз вносить изменения и дополнения в уставы общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов). Поэтому предлагаем в абз.1 п.2 ст.45 Закона исключить слова "в случаях, предусмотренных уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов)".

Неюрисдикционная форма защиты прав потребителей представляет собой действия потребителей по защите своих прав, которые совершаются ими самостоятельно, без обращения к государственным и иным компетентным органам. Примером может служить предъявление, в соответствии с Законом, требования о безвозмездном устранении недостатков товара (работы, услуги), адресованное продавцу (изготовителю, исполнителю, либо лицу, выполняющему функции продавца или изготовителя) в устной или письменной форме, т.е. путем предъявления претензии.

Законодательство о защите прав потребителей рассматривает предъявление претензии потребителем как принадлежащее ему право, однако по некоторым спорам, например, в отношениях по перевозке пассажиров и багажа, обращение потребителя с претензией к перевозчику является обязательной досудебной процедурой.

## 3.2 Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей

В науке гражданского права в зависимости от содержания, форм и оснований применения способы защиты гражданских прав классифицируют на следующие виды:

1) фактические действия управомоченных субъектов, носящие признаки самозащиты гражданских прав;

2) меры оперативного воздействия на нарушителя гражданских прав;

3) меры правоохранительного характера, применяемые к нарушителям гражданских прав компетентными государственными или иными органами. [[98]](#footnote-98)

Под самозащитой гражданских прав понимают совершение управомоченным лицом дозволенных законом действий фактического порядка, направленных на охрану его личных или имущественных прав и интересов. [[99]](#footnote-99)

По нашему мнению, самозащиту гражданских прав не следует относить к гражданско-правовым средствам защиты прав потребителей и гражданско-правовым средствам вообще по нескольким моментам:

1. Под самозащитой понимают действия только фактического порядка, тогда как к гражданско-правовым средствам относятся действия юридического характера. Меры самозащиты не порождают у нарушителя обязанностей, направленных на восстановление и (или) компенсацию нарушенных им прав, если только под воздействием указанных мер нарушитель сам не сделает это в добровольном порядке. Подтверждением этому также является сделанный А.Е. Шерстобитовым вывод, что самозащита гражданских прав применительно к защите прав потребителей малоэффективна вне общественных форм, когда потребители выступают в качестве "коллективного потребителя", т.е. через общественные объединения потребителей. [[100]](#footnote-100) Например, согласно Уставу Московского союза потребителей, союз вправе проводить акции бойкота некачественных товаров и услуг, организовывать их антирекламу, в том числе через средства массовой информации, проводить в соответствии с законодательством акции пикетирования тех организаций, где грубо нарушаются права и законные интересы потребителей. [[101]](#footnote-101) Однако в этом случае следует говорить не о совершении фактических действий самим управомоченным лицом, а о совершении действий общественными объединениями потребителей, а их действия не относятся к самозащите.

2. Меры самозащиты могут быть, как предусмотрены законодательством, так и вытекать из обычно принятых в обществе мер такого рода, не запрещенных законодательными актами; правовые средства предусматриваются законодательством.

3. Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей направлены на восстановление и (или) компенсацию нарушенных прав потребителей, тогда как меры самозащиты могут применяться и при отсутствии нарушения, поскольку, в большинстве своем, направлены на охрану прав и интересов управомоченного лица.

Кроме того, в юридической литературе высказана точка зрения, что самозащиту не следует относить к числу способов защиты гражданских прав, так как в данном случае можно говорить об особом порядке защиты, в рамках которого могут использоваться не противоречащие закону способы, которые должны быть соразмерны нарушению и не выходить за пределы действий, необходимых для его пресечения (ст.14 ГК). Между прочим, самозащиту стали относить к способам защиты гражданских прав только с введением в действие с 1 января 1995 года части первой ГК.

В отличие от самозащиты гражданских прав меры оперативного воздействия можно отнести к гражданско-правовым средствам защиты прав потребителей. Под ними понимают такие юридические средства правоохранительного характера, которые применяются к нарушителю гражданских прав и обязанностей непосредственно управомоченным лицом как стороной в гражданском правоотношении, без обращения за защитой прав к компетентным государственным органам. [[102]](#footnote-102)

Для мер оперативного воздействия характерны следующие особенности:

1) они применяются, когда обязанная сторона допустила те или иные нарушения;

2) при использовании указанных мер не учитывается вина нарушителя, а также не учитывается, понес ли потерпевший убытки и в каком размере;

3) эти меры влекут соответствующее изменение прав и обязанностей и прежде всего для нарушителя (например, при предъявлении соответствующего требования потребителем у его контрагента появляется обязанность безвозмездно устранить недостатки в проданном товаре или заменить товар и т.д.);

4) меры применяются непосредственно управомоченным лицом, без обращения к компетентным органам.

Указанные меры носят название оперативных, поскольку являются средством быстрого и чувствительного для нарушителя реагирования на правонарушение, в чем заключается залог их эффективности. [[103]](#footnote-103)

Разделяем позицию А.Е. Шерстобитова, что применение при защите прав потребителей мер оперативного воздействия имеет свою специфику. [[104]](#footnote-104) Так, в отношениях с участием потребителей можно говорить о расширении круга субъектов, к которым могут быть применены меры оперативного воздействия, а, значит и о том, что эти меры могут применяться потребителем не только в рамках договорного правоотношения, но и за его пределами. [[105]](#footnote-105) Эта особенность характерна при приобретении товаров ненадлежащего качества, когда потребитель может предъявить требование не только продавцу, но и изготовителю товара либо организации, выполняющей функции продавца или изготовителя. Другой особенностью является то, что в случае невыполнения контрагентом требований потребителя в сроки, предусмотренные Законом, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные этим законодательным актом (п.2 ст.23, ч.4 ст.30, абз.2 п.3 ст.31 Закона), т.е. потребитель может вновь применить меры оперативного воздействия.

К мерам правоохранительного характера, применяемым к нарушителям гражданских прав компетентными государственными органами, относятся те способы защиты гражданских прав, которые реализуются в юрисдикционной форме - в судебном или административном порядке. [[106]](#footnote-106)

В свою очередь, указанные меры подразделяют на два блока: к первому относят меры государственно-принудительного порядка, не обладающие признаками гражданско-правовой ответственности (например, присуждение к исполнению обязанности в натуре); ко второму - меры гражданско-правовой ответственности (возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда и др.).

Под гражданско-правовой ответственностью понимается одна из форм государственного принуждения, состоящая во взыскании судом с правонарушителя в пользу потерпевшего имущественных санкций, перелагающих на правонарушителя невыгодные имущественные последствия его поведения и направленных на восстановление нарушенной имущественной сферы потерпевшего. [[107]](#footnote-107)

К числу особенностей гражданско-правовой ответственности следует отнести:

1) ответственность носит имущественных характер;

2) это ответственность одного участника гражданского правоотношения перед другим (отдельные случаи, когда законодательство предусматривает возможность применения санкций в пользу государства являются исключениями);

3) размер ответственности, как правило, соответствует размеру причиненного вреда (убытков);

4) равные по объему меры ответственности применяются к различным участникам гражданского оборота за однотипные правонарушения. [[108]](#footnote-108)

При защите прав потребителей используются следующие меры гражданско-правовой ответственности: возмещение убытков, взыскание неустойки, взыскание штрафа, компенсация морального вреда. Однако некоторые из указанных мер потребитель может предъявить контрагенту самостоятельно без обращения к соответствующим органам (возмещение убытков и взыскание неустойки). Перечисленные меры занимают важное место в ряду правовых средств, обеспечивающих защиту прав потребителей. Некоторые из указанных мер (средств) рассматривались во второй главе настоящей работы, что сделано с целью обеспечения единства рассмотрения прав потребителей (например, компенсация морального вреда).

Одними из важных гражданско-правовых средств защиты прав потребителей являются взыскание неустойки и возмещение убытков.

Под неустойкой 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 (п.1 ст.330 ГК).

Применительно к рассматриваемой сфере характерно то, что неустойка предусматривается Законом. Так, ст.23 Закона за просрочку выполнения требований потребителя, предъявленных при продаже товаров ненадлежащего качества, предусматривает неустойку (пеню), которая уплачивается контрагентом за каждый день просрочки в размере одного процента цены товара. При этом цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено его контрагентом, в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

Решением Автозаводского районного суда расторгнут договор кули-продажи автомобиля между гражданином М. и ОАО "Автоцентр-Тольятти-ВАЗ".

С ОАО "Автоцентр-Тольятти-ВАЗ" в пользу М. взысканы стоимость автомобиля, 15 000 руб. неустойки, 1 500 рублей компенсации морального вреда, а также госпошлина в доход государства 4 780 руб.

Кроме того, в пользу М. взыскано с производителя автомобиля ОАО "АвтоВАЗ" 15 000 руб. неустойки, 1 500 руб. компенсации морального вреда, а также госпошлина в доход государства 1 560 руб. .

Судебная коллегия по гражданским делам решение частично отменила, указав следующее.

Исходя из смысла ст.18, 24 ФЗ РФ "О защите прав потребителей", требования потребителя о взыскании неустойки, компенсации морального вреда не могут быть заявлены одновременно и к продавцу и производителю. Такие требования с основным требованием о расторжении договора купли-продажи заявляются к продавцу.

Между тем суд взыскал неустойку и компенсацию морального вреда, как с продавца, так и с производителя автомобиля.

Решение в части взыскания неустойки и компенсации морального вреда с производителя автомобиля ОАО "АвтоВАЗ" отменено[[109]](#footnote-109).

За нарушение установленных сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем, на основании п.1 ст.28 Закона, новых сроков, или сроков удовлетворения требований потребителя, предъявленных им при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), также предусматривается неустойка (пеня), которую исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором не определена - общей цены заказа. При этом сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги), а если она не определена - общей цены заказа. Сам размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день его добровольного удовлетворения или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

Предусмотренный Законом размер неустойки может быть увеличен соглашением сторон, поскольку указанный акт этого не запрещает (п.2 ст.332 ГК). Кроме того, в абз.1 п.5 ст.28 Закона предусмотрена возможность установления в договоре о выполнении работ (оказании услуг) более высокого размера неустойки.

Однако суд, в соответствии со ст.333 ГК, вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной, заслуживающий уважения, интерес ответчика.

Кроме взыскания неустойки (пени), потребитель вправе потребовать возмещение причиненных ему убытков (определение и основания возмещения убытков уже рассматривались в работе), которые выплачиваются, если иное не установлено законом, в полной сумме сверх неустойки (пени), предусмотренной законом или договором (п.2 ст.13 Закона). При этом необходимо иметь в виду, что уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают обязанное лицо от исполнения обязательства перед потребителем в натуре (п.3 ст.13 Закона).

Однако, согласно п.4 ст.13 Закона, контрагент потребителя освобождается от ответственности, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом (например, п.6 ст.18 Закона к основаниям, освобождающим контрагента потребителя от ответственности за недостатки товара, относит нарушение потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы).

В соответствии с п.6 ст.13 Закона, в случае удовлетворения судом требований потребителя, установленных законом, суд вправе вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя, исполнителя), нарушившего права потребителя, в федеральный бюджет штрафа в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

## Заключение

В заключение хотелось бы отменить, что принятие закона "О защите прав потребителей" стало важной гарантией основных прав граждан-потребителей в торговом обслуживании.

Но, несмотря на все недостатки в законодательстве, в настоящее время потребитель имеет реальную возможность защитить нарушенное право в сфере торгового обслуживания. Механизм защиты права потребителя четко отрегулирован законодателем. Определен ряд органов как содействующих потребителю в защите его прав, так и охраняющих его основные права.

Законодательство, регулирующее отношения в сфере защиты прав потребителей совершенствуется, вводятся новые понятия. Оно адаптировано к рыночным условиям, но требует некоторого видоизменения.

Проведенное исследование позволяет сформулировать и вынести на защиту следующие положения:

1. В главе IV Закона раскрывается компетенция в сфере защиты прав потребителей не только государственных органов и общественных объединений потребителей, но и органов местного самоуправления, поэтому название главы 1У Закона необходимо изложить в следующей редакции: "Глава 1У. Государственная, муниципальная и общественная защита прав потребителей". Кроме того, в абз.1 преамбулы Закона, где перечисляются права потребителей, слова "государственную и общественную защиту их интересов" необходимо заменить словами "государственную, муниципальную и общественную защиту их интересов".

2. Учитывая, что при прямых продажах присутствует, как правило, элемент неожиданности, психологического воздействия продавца или исполнителя (представителя продавца или исполнителя) на потребителя, что потребитель часто не в состоянии сравнить качество и цену предложения с другими предложениями, и, следовательно, есть опасность ущемления прав потребителя, необходимо предусмотреть в Законе право потребителей на отказ от таких договоров.

С учетом изложенного, предлагаем главу I Закона дополнить статьей 16.1 следующего содержания:

"Статья 16.1. Право потребителя на отказ от договора, заключенного вне мест обычного ведения торговли

1. При заключении договора вне мест обычного ведения торговли (на дому, на работе, на улице и т.п.) потребитель имеет право на отказ от договора в течение семи рабочих дней с момента получения им письменного уведомления о праве расторжения договора в течение указанного срока, в котором также должно быть предусмотрено: фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) лица, к которому можно обратиться по поводу осуществления этого права, дату подписания и иную информацию, позволяющую идентифицировать договор. Продавец или исполнитель (представитель продавца или исполнителя, действующий на основании доверенности) передает уведомление потребителю не позднее момента заключения договора, который оформляется в письменной форме.

В случае неполучения потребителем уведомления либо указания в уведомлении неполной или недостоверной информации, период реализации права на отказ продлевается до одного года с момента подписания договора для договоров на выполнение работ (оказания услуг) или с момента получения товаров для договоров купли-продажи товаров. При этом потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, которые он понес вследствие неполучения им уведомления либо указания в уведомлении неполной или недостоверной информации. Убытки возмещаются в сроки, установленные статьей 22 и пунктом 1 статьи 31 настоящего Закона.

Потребитель не может воспользоваться правом, предусмотренным в абзаце 1 пункта 1 настоящей статьи, если исполнитель приступил к выполнению работы или оказанию услуги.

2. Уведомление об отказе от договора должно быть отправлено контрагенту потребителя заказной корреспонденцией в вышеуказанный срок.

3. Если право на отказ осуществляется потребителем в соответствии с настоящей статьей, продавец или исполнитель (представитель продавца или исполнителя, действующий на основании доверенности) либо лицо, выполняющее функции продавца, обязано возместить уплаченную потребителем сумму полностью в течение десяти дней со дня получения такого уведомления. При этом возвращаемый потребителем товар не должен быть в употреблении и должен сохранять товарный вид (пломбы, ярлыки и т.д.). Возвращение товара оформляется актом приема-передачи, в котором делается ссылка на товарный вид товара. Копия акта передается потребителю.

В случае не возмещения потребителю уплаченной им суммы в предусмотренный срок лицо, допустившее такое нарушение, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара (работы, услуги) до удовлетворения соответствующего требования.

Цена товара (работы, услуги) при начислении неустойки (пени) определяется в порядке, предусмотренном абзацем 2 пункта 1 статьи 23 и абзацем 5 пункта 5 статьи 28 настоящего Закона.

Перечень товаров, работ и услуг, которые не могут быть реализованы путем заключения договоров вне мест обычного ведения торговли, утверждается Правительством Российской Федерации".

3. Поддерживаем высказывания о необходимости закрепления в законодательстве кроме судебного и внесудебный (добровольный) порядок компенсации морального вреда. Указанные изменения в какой-то степени "разгрузят" суды от исков о компенсации морального вреда. Для этого во втором предложении ч.1 ст.15 Закона слова "определяется судом и" необходимо исключить. Кроме того, предлагаем, наряду с денежной формой компенсации морального вреда, предусмотреть с согласия потерпевшего и натуральную форму компенсации, путем предоставления последнему определенных товаров, работ или услуг, так как не исключена ситуация, когда нарушитель, предположим, при отсутствии у него денежных средств или невозможности их выплаты в порядке компенсации морального вреда в ближайшее время в состоянии возместить вред товарами, работами или услугами, а потерпевший не возражает против такой формы компенсации. Поэтому в ч.1 ст.151 ГК слова "суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда" следует заменить словами "он подлежит компенсации лицом, причинившим вред, в денежной или с согласия потерпевшего натуральной форме".

4. Требуется введение в текст Закона положений об обязанностях потребителей (например, надлежаще использовать и не злоупотреблять своими потребительскими правами; бережно и по назначению использовать приобретенные товары, работы и услуги; соблюдать правила эксплуатации; использовать предоставляемую информацию о товаре, работе, услуге во избежание невозможности их использования) и санкций за их нарушение.

5. Реклама является способом и средством доведения до потребителя информации о товаре вообще и необходимой информации, предусмотренной Законом "О защите прав потребителей", в частности. Поэтому реклама должна в максимальной степени удовлетворять всем условиям, перечисленным в ст.10 Закона "О защите прав потребителей", поскольку рекламная информация, по сути, является публичной офертой (т.е. приглашением на заключение сделки с потребителем), что означает, что рекламная информация должна соответствовать всем указанным требованиям. В связи с этим, необходимо включить рекламу в п.3 ст.10 Закона "О защите прав потребителей" в качестве способа доведения информации до потребителей.

6. В целях устранения пробелов, существующих в действующем законодательстве в сфере защиты прав потребителей и рекламном законодательстве, необходимо внести следующие изменения и дополнения в нормативные акты, регулирующие указанные сферы правоотношений. В преамбулу Закона "О защите прав потребителей" внести определение понятия "необходимая информация". Под ней следует понимать любые сведения о потребительских свойствах товара (работы, услуги), интересующие потребителя в целях использования приобретаемого товара (работы, услуги), а также продавце (изготовителе, исполнителе), доступные для восприятия потребителя и необходимые для реализации и защиты им своих прав. Кроме того, необходимо выделить понятие "обязательная информация". Предусмотренный ст.9, 10 Закона "О защите прав потребителей" перечень сведений, которые исполнитель обязан предоставить потребителю, следует рассматривать в качестве информации "обязательной", являющейся составной частью информации "необходимой".

7. Необходимо дать органам местного самоуправления больше прав и возможностей. Например, необходимо на законодательном уровне закрепить за ними право на проведение экспертиз, что в значительной степени облегчит работу по защите прав потребителей. Дать им право на привлечение к административной ответственности нерадивых продавцов и изготовителей. То есть следует внести дополнения в ст.44 Закона "О защите прав потребителей", дополнить права органов местного самоуправления правом на проведение экспертиз и правом на привлечение к административной ответственности продавцов и изготовителей, нарушивших законодательство по защите прав потребителей.

8. Законом предусмотрена обязанность продавца, изготовителя предоставлять достоверную информацию о товарах на русском языке. При импорте товаров случаются ситуации, когда неверный перевод инструкции на русский язык влечет за собой предоставление недостоверной информации о товаре. Об этом потребитель узнает не сразу, как следствие он лишается возможности правильной эксплуатации товара, чем нарушаются его права, поэтому следует обязать импортеров следить за достоверностью переводов информации о товарах на русский язык и утверждать их в специализированных органах. Не обязательно создавать такой орган. Право утверждения переводов, возможно, предоставить университетам, институтам, академиям, имеющим факультеты иностранных языков. Необходимо внести дополнения в ст. ст.9, 10 Закона "О защите прав потребителей", где ст.9 необходимо дополнить п.4 следующего содержания: "Обязать изготовителя, продавца утверждать правильность перевода информации о продавце, изготовителе в институтах, академиях, университетах, имеющих факультеты соответствующих иностранных языков", ст.10 дополнить п.4 следующего содержания: "Обязать изготовителя, продавца утверждать правильность перевода информации о товаре в институтах, академиях, университетах, имеющих факультеты соответствующих иностранных языков". При этом следует утвердить порядок подтверждения правильности перевода информации о товарах, изготовителях, продавцах соответствующим постановлением Правительства РФ.

9. Необходимо установить ответственность продавца и изготовителя за дачу заведомо ложной информации в сфере защиты прав потребителей. Например, продавец вывешивает у себя в магазине объявление о том, что товары, на которые он установил скидку возврату и обмену не подлежат. Хотя, каких либо оговорок о товарах проданных со скидкой в законодательстве не найдено. Законодатель не различает товары на проданные со скидкой и без таковой. Можно привести следующий пример, продавец также вывешивает объявление о том, что в соответствии со ст.18 Закона "О защите прав потребителей" требование о расторжение договора купли-продажи относительно технически сложных товаров не предъявляется. Потребитель не имеет специального образования, чтобы различать достоверную информацию от недостоверной. Поэтому необходимо внести дополнения в Закон "О защите прав потребителей", где отдельной статьей установить гражданскую ответственность продавца и изготовителя перед потребителем за дачу заведомо ложной информации в сфере защиты прав потребителей.

Недостатки имеющиеся в правовом регулировании торгового обслуживания граждан и защиты их прав требуют внимания и дальнейшей разработки данной проблемы.

## Библиографический список

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации [Текст]: офиц. текст. // Российская газета. -1993. - № 237.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) [Текст]: [Федеральный закон № 51-ФЗ, принят 30.11.1994 г. по состоянию на 06.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. - Ст.3301.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) [Текст]: [Федеральный закон № 14-ФЗ, принят 26.10.1996 г. по состоянию на 06.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 5. - Ст.410.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) [Текст]: [Федеральный закон № 146-ФЗ, принят 26.11.2001 г. по состоянию на 29.11.2007] // Собрание законодательства РФ. -2001. - № 49. - Ст.4552.
5. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации [Текст]: [Федеральный закон № 138-ФЗ., принят 14.11.2002 г. по состоянию на 04.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 46. - Ст.4532.
6. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации [Текст]: [Федеральный закон № 18-ФЗ, принят 10.01.2003 г., по состоянию на 08.11.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2003. - № 2. - Ст.170.
7. О естественных монополиях [Текст]: [Федеральный закон № 147-ФЗ, принят 17.08.1995 г., по состоянию на 08.11.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1995. - № 34. - Ст.3426.
8. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Текст]: [Федеральный закон № 132-ФЗ, принят 24.11.1996 г., по состоянию на 05.02.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 49. - Ст.5491.
9. О качестве и безопасности пищевых продуктов [Текст]: [Федеральный закон № 29-ФЗ, принят 02.01.2000 г., по состоянию на 30.12.2006] // Собрание законодательства РФ. - 2000. - № 2. - Ст.150.
10. Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Текст]: [Федеральный закон № 149-ФЗ, принят 27.07.2006 г.] // Собрание законодательства РФ. - 2006. - № 31 (1 ч). - Ст.3448.
11. О техническом регулировании [Текст]: [Федеральный закон № 184-ФЗ, принят 27.12.2002 г., по состоянию на 01.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 52 (ч.1). - Ст.5140.
12. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Текст]: [Федеральный закон № 131-ФЗ, принят 06.10.2003 г., по состоянию на 08.11.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2003. - № 40. - Ст.3822.
13. Об общественных объединениях [Текст]: [Федеральный закон № 82-ФЗ, принят 19.05.1995 г., по состоянию на 02.02.2006] // Собрание законодательства РФ. - 1995. - № 21. - Ст. 1930.
14. О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации [Текст]: [Федеральный закон № 15-ФЗ, принят 26.01.1996 г., по состоянию на 26.11.2001] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 5. - Ст.411.
15. О приведении законодательных актов в соответствие с Федеральным законом "О государственной регистрации юридических лиц" [Текст]: [Федеральный закон № 31-ФЗ, принят 21.03.2002 г., по состоянию на 24.07.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 12. - Ст.1093.
16. О защите прав потребителей [Текст]: [Закон РФ № 2300-1, принят 07.02.1992 г., по состоянию на 25.10.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 3. - Ст.140.
17. О средствах массовой информации [Текст]: [Закон РФ № 2124-1, принят 27.12.1991 г., по состоянию на 24.07.2007] // Ведомости СНД и ВС РФ. - 1992. - № 7. - Ст.300.
18. О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти [Текст]: [Указ Президента РФ № 314, от 09.03.2004 г., по состоянию на 24.09.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2004. - № 11. - Ст.945.
19. Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 154, от 06.04.2004 г., по состоянию на 16.12.2004] // Собрание законодательства РФ. - 2004. - № 15. - Ст.1446.
20. Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Текст]: [Постановление Правительства РФ № 322, от 30.06.2004 г., по состоянию на 14.12.2006] // Собрание законодательства РФ. - 2004. - № 28. - Ст.2899.
21. Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 575, от 13.05.1997 г.] // Собрание законодательства РФ. - 1997. - № 20. - Ст.2303.
22. Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 27, от 13.01.1996 г.] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 3. - Ст. 194.
23. 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 [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 55, от 19.01.1998 г., по состоянию на 27.03.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1998. - № 4. - Ст.482.
24. Об утверждении перечня 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, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 720, от 16.06.1997 г., по состоянию на 10.05.2001] // Собрание законодательства РФ. - 1997. - № 25. - Ст.2942.
25. Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 1025, от 15.08.1997 г., по состоянию на 01.02.2005] // Собрание законодательства РФ. - 1997. - № 34. - Ст.3979.
26. Об утверждении правил продажи товаров по образцам [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 918, от 21.07.1997 г., по состоянию на 27.02.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1997. - № 30. - Ст.3657.
27. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 года № 39/248 "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей" [Текст] // Коммерческий вестник. - 1989. - № 7-8. - С.1-13.

Специальная и учебная литература

1. Алексеев С.С. Проблемы теории права: Курс лекций: В 2 т. Т.1. [Текст] - Свердловск., Издательство Свердловского юридического института. 1972. - 512 с.
2. Аргунов В.Н., Краснов С.В. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей. [Текст] // Вестник московского университета: Серия 11. Право. - 1996. - № 4. - С.16-27.
3. Ашиткова Т., Маматов М. Защита прав потребителей [Текст] // Законность. - 2005. - № 9. - С.23.
4. Большой юридический словарь [Текст] / Под ред. Сухарева А.Я., Зорькина В.Д., Крутских В.Е. - М., Инфра-М. 1999. - 786 с.
5. Викторова С.В. Потребитель в законе: Самоучитель разумного потребительского поведения. [Текст] - М., Филинъ. 2005. - 468 с.
6. Гражданское право: Учебник: В 2 т. Т.2. Полутом 1 [Текст] / Отв. ред. Суханов Е.А. - М., Волтерс Клувер. 2006. - 724 с.
7. Гражданское право: Учебник: В 3 ч. Ч.1. [Текст] / Под ред. Сергеева А.П., Толстого Ю.К. - М., Проспект. 2007. - 732 с.
8. Гражданское право России: Учебник: В 2 ч. Ч.1 [Текст] / Под ред. Цыбуленко З.И. - М., Юристь. 2002. - 628 с.
9. Гуляева И.Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах: типовые ситуации и примеры [Текст] - М., Омега-Л. 2007. - 568 с.
10. Гутников О. Комментарии к изменениям в законодательство о защите прав потребителей. [Текст] // Хозяйство и право. - 2008. - № 2. - С.15.
11. Договорное право: В 2 кн. Кн.1: Общие положения [Текст] / Под ред. Брагинского М.И., Витрянского В.В. - М., Статут. 2001. - 762 с.
12. Жуйков В. Возмещение морального вреда. [Текст] // Российская юстиция. - 2007. - №11. - С.15.
13. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей": Юридический комментарий [Текст] / Под общ. ред. Сорк Д.М. - М., Информационно-издательский фонд "СПРОС". 2005. - 218 с.
14. Защита прав потребителей: 100 вопросов и ответов [Текст] / Под ред. Таланцева В.И. - М., Косна-Лекс. 1996. - 248 с.
15. Иоффе О.С. Советское гражданское право. [Текст] - М., Юрид. лит. 1967. - 678 с.
16. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) [Текст] / Отв. ред. Садиков О.Н. - М., Норма. 2007. - 786с.
17. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" [Текст] / Под ред. Зименковой О.Н., Левшиной Т.Д., Тобиса В.И., Шерстобитова А.Е. - М., Юрайт. 2007. - 248 с.
18. Комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей": Постатейный [Текст] / Под общ. ред. Челышева М.Ю. - М., Омега-Л. 2007. - 236 с.
19. Комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей": Постатейный [Текст] / Под общ. ред. Парций Я.Е. - М., Юнити. 2006. - 252 с.
20. Корнилов Э. Вопросы совершенствования законодательства о защите прав потребителей. [Текст] // Хозяйство и право. - 2008. - № 1. - С.68-70.
21. Латынова Е. Моральный вред на судейских весах. [Текст] // Домашний адвокат. - 2008. - № 1. - С.11.
22. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: Курс лекций. [Текст] - М., Юрид. лит. 1994. - 362 с.
23. Липницкий Д. Право и предотвращение хозяйственных правонарушений. [Текст] // Хозяйство и право. - 1999. - № 10. - С.15-20.
24. Мезрин Б.Н. Состав механизма охраны прав граждан. [Текст] // Гражданско-правовая охрана интересов личности в СССР. - Свердловск., Свердловский юридический институт. 1977. - 362 с.
25. Мошкович М., Завойкина Н., Терешко Ю. Правильный Интернет [Текст] // ЭЖ-Юрист. - 2007. - № 37. - С.9.
26. Мотовиловкер Е.Л. Теория регулятивного и охранительного права. [Текст] - Воронеж., Издательство Воронежского университета. 1990. - 218 с.
27. Мошкович М. Улучшение потребления [Текст] // ЭЖ-Юрист. - 2007. - № 43. - С.8.
28. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка [Текст] - М., Азъ Ltd. 2005. - 892 с.
29. Ойгензихт В.А. Формы обеспечения интересов субъектов гражданских правоотношений. [Текст] // Осуществление и защита гражданских и трудовых прав. - Краснодар., Издательство Кубанского государственного университета. 1989. - 674 с.
30. Орешкина О.В. Дистанционная торговля товарами [Текст] // Внешнеторговое право. - 2007. - № 1. - С.33.
31. Панова А.С. Европейский модульный подход и отечественные способы подтверждения качества и безопасности продукции [Текст] // Гражданское право. - 2006. - № 4. - С.21.
32. Пугинский Б.И. Гражданско-правовые средства в хозяйственных отношениях. [Текст] - М., Юрид. лит. 1984. - 432 с.
33. Семенихин В.В. Договор розничной купли-продажи [Текст] // Юрист. - 2007. - № 8. - С.23.
34. Советское гражданское право: Учебник: В 2 т. Т.1. [Текст] / Отв. ред. Грибанов В.П., Корнеев С.М. - М., "Юрид. лит. 1979. - 678 с.
35. Сорк Д., Завидова С. Дистанционные и прямые продажи. [Текст] // Регулирование прямых и дистанционных продаж в Европейском Сообществе и России: рабочие материалы. - М., Информационно-издательский фонд "СПРОС". 1999. - 268 с.
36. Сорк Д. Как получить возмещение материального или морального вреда. [Текст] // Закон. - 2007. - № 4. - С.62.
37. Трунова Л. За вред моральный ответ материальный. [Текст] // Домашний адвокат. - 2008. - № 2. - С.16-17.
38. Усков В. Как компенсировать моральный вред богатому и бедному. [Текст] // Российская юстиция. - 2007. - № 12. - С.25
39. Халфина Р.О. Правовое регулирование поставки продукции в народном хозяйстве. [Текст] - М., Издательство Академии наук СССР. 1963. - 342 с.
40. Хропанюк В.Н. Теория государства и права: Учебное пособие для высших учебных заведений [Текст] / Под ред. Стрекозова В.Г. - М., ИКФ "Омега". 2004. - 764 с.
41. Шабля Б.А. Права потребителей при выполнении работ (оказании услуг) и их защита: Автореф. дисс... канд. юрид. наук. [Текст] - Омск., 1999. - 38 с.
42. Шерстобитов А.Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей. [Текст] - М., Статут. 2003. - 412 с.

Материалы юридической практики

1. О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей [Текст]: [Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 7, от 29.09.1994 г., по состоянию на 11.05.2007] // Российская газета. - 1994. - № 230. - С.13.
2. Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда [Текст]: [Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 10, от 20.12.1994 г., по состоянию на 06.02.2007] // Бюллетень Верховного Суда РФ. - 1995. - № 3. - С.22.
3. Извлечение из постановления Президиума Самарского областного суда № 0706/607 от 15.09.2005 года [Текст] // Судебная практика. Самара. - 2006. - № 3. - С.2.
4. Извлечение из определения судебной коллеги по гражданским делам от 21.07.2004 года [Текст] // Судебная практика. Самара. - 2005. - № 4. - С.11.
5. Извлечение из определения Президиума Самарского областного суда № 0706/275 от 20.05.2004 [Текст] // Судебная практика. Самара. - 2005. - № 3. - С.9.
6. Извлечение из определения Президиума Самарского областного суда № 0706/364 от 17.06.2004 [Текст] // Судебная практика. Самара. - 2005. - № 2. - С.4.
7. Извлечение из определения судебной коллегии по гражданским делам от 04.02.2004 [Текст] // Судебная практика. Самара. - 2005. - № 4. - С.2.
1. Собрание законодательства РФ. – 1995. – № 34. – Ст. 3426. [↑](#footnote-ref-1)
2. Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140. [↑](#footnote-ref-2)
3. Извлечение из постановления Президиума Самарского областного суда N 0706/607 от 15.09.2005 года [Текст] // Судебная практика. Самара.- 2006.- № 3.-С.2. [↑](#footnote-ref-3)
4. Корнилов Э. Вопросы совершенствования законодательства о защите прав потребителей. [Текст] // Хозяйство и право. - 2008. - № 1. - С.68. [↑](#footnote-ref-4)
5. Российская газета. – 1994. – № 230. – С. 13. [↑](#footnote-ref-5)
6. Гражданское право: Учебник: В 2 т. Т. 2. Полутом 1 [Текст] / Отв. ред. Суханов Е.А. – М., Волтерс Клувер. 2006. - С.232. [↑](#footnote-ref-6)
7. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» [Текст] / Под ред. Зименковой О.Н., Левшиной Т.Д., Тобиса В.И., Шерстобитова А.Е. – М., Юрайт. 2007. – С. 40. [↑](#footnote-ref-7)
8. Корнилов Э. Вопросы совершенствования законодательства о защите прав потребителей. [Текст] // Хозяйство и право. - 2008. - № 1. - С.70. [↑](#footnote-ref-8)
9. Иоффе О.С. Советское гражданское право. [Текст] – М., Юрид. лит. 1967. - С. 87; Хропанюк В.Н. Теория государства и права: Учебное пособие для высших учебных заведений [Текст] / Под ред. Стрекозова В.Г. – М., ИКФ «Омега». 2004. - С. 307. [↑](#footnote-ref-9)
10. Иоффе О.С. Указ. соч. - С. 87. [↑](#footnote-ref-10)
11. Там же. - С. 87-88. [↑](#footnote-ref-11)
12. Там же. - С. 88. [↑](#footnote-ref-12)
13. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»: Юридический комментарий [Текст] / Под общ. ред. Сорк Д.М. – М., Информационно-издательский фонд «СПРОС». 2005. – С. 67; Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей»: Постатейный [Текст] / Под общ. ред. Парций Я.Е. – М., Юнити. 2006. – С. 72. [↑](#footnote-ref-13)
14. Шабля Б.А. Права потребителей при выполнении работ (оказании услуг) и их защита: Автореф. дисс... канд. юрид. наук. [Текст] – Омск., 1999. – С. 14-15; Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей»: Постатейный [Текст] / Под общ. ред. Парций Я.Е. – М., Юнити. 2006. – С.11. [↑](#footnote-ref-14)
15. Мотовиловкер Е.Л. Теория регулятивного и охранительного права. [Текст] – Воронеж., Издательство Воронежского университета. 1990. – С. 45. [↑](#footnote-ref-15)
16. Иоффе О.С. Указ. соч. - С. 89. [↑](#footnote-ref-16)
17. Алексеев С.С. Проблемы теории права: Курс лекций: В 2 т. Т. 1. [Текст] – Свердловск., Издательство Свердловского юридического института. 1972. - С. 320-321. [↑](#footnote-ref-17)
18. Там же. - С. 321. [↑](#footnote-ref-18)
19. Хропанюк В.Н. Теория государства и права: Учебное пособие для высших учебных заведений [Текст] / Под ред. Стрекозова В.Г. – М., ИКФ «Омега». 2004. – С. 317. [↑](#footnote-ref-19)
20. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей»: Постатейный [Текст] / Под общ. ред. Челышева М.Ю. – М., Омега-Л. 2007. – С. 15. [↑](#footnote-ref-20)
21. Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 5. – Ст. 411. [↑](#footnote-ref-21)
22. Российская газета. – 1994. – № 230. – С. 13. [↑](#footnote-ref-22)
23. Собрание законодательства РФ. – 2003. – № 2. – Ст. 170. [↑](#footnote-ref-23)
24. Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. - Ст. 5491. [↑](#footnote-ref-24)
25. Собрание законодательства РФ. – 2000. – № 2. – Ст. 150. [↑](#footnote-ref-25)
26. Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 27, от 13.01.1996 г.] // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 194; Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 575, от 13.05.1997 г.] // Собрание законодательства РФ. – 1997. – № 20. – Ст. 2303. [↑](#footnote-ref-26)
27. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей»: Постатейный [Текст] / Под общ. ред. Челышева М.Ю. – М., Омега-Л. 2007. – С. 41. [↑](#footnote-ref-27)
28. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка [Текст] – М., Азъ Ltd. 2005. – С. 230. [↑](#footnote-ref-28)
29. Мезрин Б.Н. Состав механизма охраны прав граждан. [Текст] // Гражданско-правовая охрана интересов личности в СССР. – Свердловск., Свердловский юридический институт. 1977. - С. 47-59. [↑](#footnote-ref-29)
30. Ойгензихт В.А. Формы обеспечения интересов субъектов гражданских правоотношений. [Текст] // Осуществление и защита гражданских и трудовых прав. – Краснодар., Издательство Кубанского государственного университета. 1989. - С. 20. [↑](#footnote-ref-30)
31. Иоффе О.С. Указ. соч. - С. 472. [↑](#footnote-ref-31)
32. Иоффе О.С. Указ. соч. - С. 473. [↑](#footnote-ref-32)
33. Шерстобитов А.Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей. [Текст] – М., Статут. 2003. – С.35. [↑](#footnote-ref-33)
34. Шерстобитов А.Е. Указ. соч. – С. 36. [↑](#footnote-ref-34)
35. Там же. [↑](#footnote-ref-35)
36. Халфина Р.О. Правовое регулирование поставки продукции в народном хозяйстве. [Текст] – М., Издательство Академии наук СССР. 1963. – С. 30. [↑](#footnote-ref-36)
37. Липницкий Д. Право и предотвращение хозяйственных правонарушений. [Текст] // Хозяйство и право. - 1999. - № 10. - С. 15-20; Панова А.С. Европейский модульный подход и отечественные способы подтверждения качества и безопасности продукции [Текст] // Гражданское право. – 2006. – № 4. – С. 21. [↑](#footnote-ref-37)
38. Шерстобитов А.Е. Указ соч. - С.31. [↑](#footnote-ref-38)
39. Пугинский Б.И. Гражданско-правовые средства в хозяйственных отношениях. [Текст] – М., Юрид. лит. 1984. – С. 76. [↑](#footnote-ref-39)
40. Пугинский Б.И. Указ. соч. – С. 6; 84-85. [↑](#footnote-ref-40)
41. Пугинский Б.И. Указ. соч. – С. 85. [↑](#footnote-ref-41)
42. Пугинский Б.И. Указ. соч. – С. 82. [↑](#footnote-ref-42)
43. Пугинский Б.И. Указ. соч. – С. 86-89. [↑](#footnote-ref-43)
44. Пугинский Б.И. Указ. соч. – С. 87. [↑](#footnote-ref-44)
45. Договорное право: В 2 кн. Кн. 1: Общие положения [Текст] / Под ред. Брагинского М.И., Витрянского В.В. – М., Статут. 2001. – С. 476. [↑](#footnote-ref-45)
46. Коммерческий вестник. - 1989. - № 7-8. - С.1-13. [↑](#footnote-ref-46)
47. Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 31 (1 ч.). – Ст. 3448. [↑](#footnote-ref-47)
48. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка [Текст] – М., Азъ Ltd. 2005. – С.418. [↑](#footnote-ref-48)
49. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка [Текст] – М., Азъ Ltd. 2005. – С.179. [↑](#footnote-ref-49)
50. Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: Курс лекций. [Текст] – М., Юрид. лит. 1994. – С. 29. [↑](#footnote-ref-50)
51. Левшина Т.Д. Указ. соч. – С. 30. [↑](#footnote-ref-51)
52. Собрание законодательства РФ. – 1998. – № 4. – Ст. 482. [↑](#footnote-ref-52)
53. Собрание законодательства РФ. – 1997. – № 34. – Ст. 3979. [↑](#footnote-ref-53)
54. Защита прав потребителей: 100 вопросов и ответов [Текст] / Под ред. Таланцева В.И. – М., Косна-Лекс. 1996. - С.62. [↑](#footnote-ref-54)
55. Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 52 (ч. 1). – Ст. 5140. [↑](#footnote-ref-55)
56. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей»: Постатейный [Текст] / Под общ. ред. Челышева М.Ю. – М., Омега-Л. 2007. – С. 99-100. [↑](#footnote-ref-56)
57. Гражданское право России: Учебник: В 2 ч. Ч. 1 [Текст] / Под ред. Цыбуленко З.И. – М., Юристь. 2002. – С.395. [↑](#footnote-ref-57)
58. Мошкович М. Улучшение потребления [Текст] // ЭЖ-Юрист. – 2007. – № 43. – С. 8. [↑](#footnote-ref-58)
59. Собрание законодательства РФ. – 1997. – № 30. – Ст. 3657. [↑](#footnote-ref-59)
60. Левшина Т.Л. Указ. соч. - С.44. [↑](#footnote-ref-60)
61. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» [Текст] / Под ред. Зименковой О.Н., Левшиной Т.Д., Тобиса В.И., Шерстобитова А.Е. – М., Юрайт. 2007. – С.45. [↑](#footnote-ref-61)
62. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» [Текст] / Под ред. Зименковой О.Н., Левшиной Т.Д., Тобиса В.И., Шерстобитова А.Е. – М., Юрайт. 2007. – С.45. [↑](#footnote-ref-62)
63. Об утверждении перечня 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, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 720, от 16.06.1997 г., по состоянию на 10.05.2001] // Собрание законодательства РФ. – 1997. – № 25. – Ст. 2942. [↑](#footnote-ref-63)
64. Гутников О. Комментарии к изменениям в законодательство о защите прав потребителей. [Текст] // Хозяйство и право. - 2008. - № 2. - С. 15. [↑](#footnote-ref-64)
65. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей»: Постатейный [Текст] / Под общ. ред. Парций Я.Е. – М., Юнити. 2006. – С.91. [↑](#footnote-ref-65)
66. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) [Текст] / Отв. ред. Садиков О.Н. – М., Норма. 2007. - С. 702. [↑](#footnote-ref-66)
67. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей»: Постатейный [Текст] / Под общ. ред. Парций Я.Е. – М., Юнити. 2006. – С.29. [↑](#footnote-ref-67)
68. Бюллетень Верховного Суда РФ. – 1995. – № 3. – С. 22. [↑](#footnote-ref-68)
69. Латынова Е. Моральный вред на судейских весах. [Текст] // Домашний адвокат. - 2008. - № 1. - С.11. [↑](#footnote-ref-69)
70. Большой юридический словарь [Текст] / Под ред. Сухарева А.Я., Зорькина В.Д., Крутских В.Е. – М., Инфра-М. 1999. – С. 84-85. [↑](#footnote-ref-70)
71. Аргунов В.Н., Краснов С.В. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей. [Текст] // Вестник московского университета: Серия 11. Право. - 1996. - № 4. - С. 16-27; Усков В. Как компенсировать моральный вред богатому и бедному. [Текст] // Российская юстиция. - 2007. - № 12. - С.25; Трунова Л. За вред моральный ответ материальный. [Текст] // Домашний адвокат. - 2008. - № 2. - С. 16-17. [↑](#footnote-ref-71)
72. Жуйков В. Возмещение морального вреда. [Текст] // Российская юстиция. - 2007. - №11. - С. 15. [↑](#footnote-ref-72)
73. Викторова С.В. Потребитель в законе: Самоучитель разумного потребительского поведения. [Текст] – М., Филинъ. 2005. – С. 28. [↑](#footnote-ref-73)
74. Аргунов В.Н., Краснов С.В. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей. [Текст] // Вестник московского университета: Серия 11. Право. - 1996. - №4. - С. 16-27. [↑](#footnote-ref-74)
75. Сорк Д. Как получить возмещение материального или морального вреда. [Текст] // Закон. - 2007. - №4. - С. 62. [↑](#footnote-ref-75)
76. Латынова Е. Моральный вред на судейских весах. [Текст] // Домашний адвокат. - 2008. - № 1. - С.11. [↑](#footnote-ref-76)
77. Семенихин В.В. Договор розничной купли-продажи [Текст] // Юрист. – 2007. - № 8. – С. 23. [↑](#footnote-ref-77)
78. Сорк Д., Завидова С. Дистанционные и прямые продажи. [Текст] // Регулирование прямых и дистанционных продаж в Европейском Сообществе и России: рабочие материалы. – М., Информационно-издательский фонд «СПРОС». 1999. – С. 43. [↑](#footnote-ref-78)
79. Ашиткова Т., Маматов М. Защита прав потребителей [Текст] // Законность. – 2005. – № 9. – С. 23. [↑](#footnote-ref-79)
80. Извлечение из определения судебной коллеги по гражданским делам от 21.07.2004 года [Текст]// Судебная практика. Самара.- 2005.- № 4.- С.11. [↑](#footnote-ref-80)
81. Извлечение из определения Президиума Самарского областного суда № 0706/275 от 20.05.2004 [Текст]//Судебная практика. Самара.-2005.-№ 3.- С.9. [↑](#footnote-ref-81)
82. Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 575, от 13.05.1997 г.] // Собрание законодательства РФ. – 1997. – № 20. – Ст. 2303. [↑](#footnote-ref-82)
83. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей»: Постатейный [Текст] / Под общ. ред. Челышева М.Ю. – М., Омега-Л. 2007. – С.30. [↑](#footnote-ref-83)
84. Извлечение из определения Президиума Самарского областного суда № 0706/364 от 17.06.2004 [Текст]// Судебная практика. Самара.- 2005.-№ 2.-С.4. [↑](#footnote-ref-84)
85. 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 [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 55, от 19.01.1998 г., по состоянию на 27.03.2007] // Собрание законодательства РФ. – 1998. – № 4. – Ст.482. [↑](#footnote-ref-85)
86. Мошкович М., Завойкина Н., Терешко Ю. Правильный Интернет [Текст] // ЭЖ-Юрист. – 2007. – № 37. – С. 9. [↑](#footnote-ref-86)
87. Орешкина О.В. Дистанционная торговля товарами [Текст] // Внешнеторговое право. – 2007. – № 1. – С. 33. [↑](#footnote-ref-87)
88. Гражданское право: Учебник: В 2 т. Т. 2. Полутом 1 [Текст] / Отв. ред. Суханов Е.А. – М., Волтерс Клувер. 2006. – С. 411. [↑](#footnote-ref-88)
89. Гражданское право: Учебник: В 3 ч. Ч. 1. [Текст] / Под ред. Сергеева А.П., Толстого Ю.К. – М., Проспект. 2007. - С. 290. [↑](#footnote-ref-89)
90. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» [Текст] / Под ред. Зименковой О.Н., Левшиной Т.Д., Тобиса В.И., Шерстобитова А.Е. – М., Юрайт. 2007. – С.115 [↑](#footnote-ref-90)
91. Ведомости СНД и ВС РФ. – 1992. – № 7. – Ст. 300. [↑](#footnote-ref-91)
92. Собрание законодательства РФ. – 2004. – № 11. – Ст. 945. [↑](#footnote-ref-92)
93. Собрание законодательства РФ. – 2004. – № 15. – Ст. 1446. [↑](#footnote-ref-93)
94. Собрание законодательства РФ. - 2004. - № 28. - Ст. 2899. [↑](#footnote-ref-94)
95. Собрание законодательства РФ. - 2003. - № 40. - Ст. 3822. [↑](#footnote-ref-95)
96. Собрание законодательства РФ. – 1995. – № 21. – Ст. 1930. [↑](#footnote-ref-96)
97. Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 12. – Ст. 1093. [↑](#footnote-ref-97)
98. Гражданское право: Учебник: В 2 т. Т. 2. Полутом 1 [Текст] / Отв. ред. Суханов Е.А. – М., Волтерс Клувер. 2006. – С. 412. [↑](#footnote-ref-98)
99. Советское гражданское право: Учебник: В 2 т. Т. 1. [Текст] / Отв. ред. Грибанов В.П., Корнеев С.М. – М., «Юрид. лит. 1979. - С. 273. [↑](#footnote-ref-99)
100. Шерстобитов А.Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей. [Текст] – М., Статут. 2003. – С.108-109. [↑](#footnote-ref-100)
101. Там же. - С. 109. [↑](#footnote-ref-101)
102. Гражданское право: Учебник: В 2 т. Т. 2. Полутом 1 [Текст] / Отв. ред. Суханов Е.А. – М., Волтерс Клувер. 2006. – С. 418. [↑](#footnote-ref-102)
103. Гуляева И.Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах: типовые ситуации и примеры [Текст] – М., Омега-Л. 2007. – С. 145. [↑](#footnote-ref-103)
104. Шерстобитов А.Е. Указ. соч. - С. 112. [↑](#footnote-ref-104)
105. Там же. - С. 112-113. [↑](#footnote-ref-105)
106. Гражданское право: Учебник: В 2 т. Т. 2. Полутом 1 [Текст] / Отв. ред. Суханов Е.А. – М., Волтерс Клувер. 2006. – С. 421. [↑](#footnote-ref-106)
107. Там же. - С. 431. [↑](#footnote-ref-107)
108. Договорное право: В 2 кн. Кн. 1: Общие положения [Текст] / Под ред. Брагинского М.И., Витрянского В.В. – М., Статут. 2001. – С. 492-493. [↑](#footnote-ref-108)
109. Извлечение из определения судебной коллегии по гражданским делам от 04.02.2004 [Текст] // Судебная практика. Самара.-2005.- № 4.-С.2. [↑](#footnote-ref-109)