**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. **Общая характеристика**

1.1 Основные понятия и круг правоотношений по выполнению работ (оказанию услуг) попадающих под действие законодательства о защите прав потребителей

1.2 Законодательство в сфере защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

ГЛАВА 2. **Нормы регулирующие выполнение работ (оказание услуг)**

2.1 Нормы регулирующие выполнение работ (оказание услуг)

2.2 Специальные нормы регулирующие выполнение работ (оказание услуг)

ГЛАВА 3. **Государственная и общественная защита прав потребителей**

3.1 Гражданско – правовая ответственность за нарушение прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

3.2 Формы и порядок защиты прав потребителей

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

**ВВЕДЕНИЕ**

Представленная выпускная квалификационная работа посвящена рассмотрению прав потребителей при оказании услуг, выполнении работ и их защите. Каждый человек в течение своей жизни становится потребителем товаров, работ и услуг являясь участником правоотношений, складывающихся в сфере потребительского производства и торговли.

Проблемы защиты прав потребителя не теряют своей актуальности на протяжении многих лет, поскольку права потребителя нередко нарушаются.

Проблема данного исследования носит актуальный характер и в современных условиях. Об этом свидетельствует частое изучение поднятых вопросов. Для современного состояния науки характерен переход к глобальному рассмотрению проблем защиты прав потребителей. В условиях экономического кризиса вопросы защиты прав потребителя приобретают не только социальное, но и правовое значение. Сложная экономическая ситуация непосредственно отражается на правах потребителей, поэтому правовая защита данных прав и интересов потребителей принципиально необходима. Вопросам исследования посвящено множество работ. В основном материал, изложенный в учебной литературе, носит общий характер, а в многочисленных монографиях по данной тематике рассмотрены более узкие вопросы защиты прав потребителей в Российской Федерации. Однако требуется учет современных условий при исследовании проблематики обозначенной темы. Высокая значимость проблемы защиты прав потребителей определяют несомненную новизну данного исследования. Дальнейшее внимание к вопросу о проблеме защиты прав потребителей в Российской Федерации необходимо в целях более глубокого и обоснованного разрешения частных актуальных проблем тематики данного исследования. Актуальность настоящей работы обусловлена, с одной стороны, большим интересом к теме «Права потребителей при оказании услуг, выполнении работ и их защите» в современной науке, с другой стороны, ее недостаточной разработанностью.

Рассмотрение вопросов связанных с данной тематикой носит как теоретическую, так и практическую значимость. Результаты могут быть использованы для разработки методики анализа законодательства о защите прав потребителей в Российской Федерации. Теоретическое значение изучения проблемы «Защита прав потребителей при оказании услуг, выполнении работ» заключается в том, что избранная для рассмотрения проблематика находится на стыке сразу нескольких научных дисциплин.

Объектом данного исследования является общественные отношения, связанные с защитой прав потребителей.

Предметом исследования являются нормативно – правовые акты, регулирующие права потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

Целью исследования является изучение прав потребителей при оказании услуг, выполнении работ и их защиты на основе действующего законодательства и анализа теоретических положений, так же формулирование предложений и рекомендаций по совершенствованию законодательства в этой области, направленных на повышение эффективности применения практики.

В соответствии с целью определены следующие задачи данного исследования:

1. раскрыть основные понятия законодательства о защите прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг);
2. выявить проблемы правового регулирования законодательства о защите прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг);
3. рассмотреть способы защиты прав потребителей.

Методологическую основу исследования составляют частные и общие научные методы: исторический, логический, диалектический, структурно-системный и многие другие, широко применяемые в юридической науке и при раскрытии рассматриваемой темы. Теоретическую основу проведения исследования явились законодательные акты, нормативные документы по теме работы.

Источниками информации для написания работы по теме «Права потребителей при выполнении работ (оказании услуг) и их защита» составили материалы преддипломной практики, большой объем нормативно-правовых актов, посвященных отношениям с участием потребителей, а именно: Гражданский кодекс РФ (часть 1) от 30. 11. 1994 г. 51-ФЗ, (часть 2) от 26.01.1996г. 14-ФЗ (ред. от 17.07.2009); ФЗ РФ О защите прав потребителей от 09.01.1996г 2-ФЗ; «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.07.07г.; «Правила оказания платных образовательных услуг», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 05.07.01г. (ред. от 15.09.08г.); «Правила оказания услуг автостоянок», утвержденные Постановлением Правительства РФ о 17.11.1994г. (ред. от 10.03.09г.); «Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 11.04.01г. (ред. от23.01.07г.); «Правила производства и реализации продукции (услуг) общественного питания», утвержденные Правительством РФ 13.04.1993г. (ред. от 10.05.07Постановление правительства РФ от 30.06.2004 №322 (ред.20.02. 10) Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994г. № 7 (ред.11.05.2007) О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей, а также некоторые другие нормативно-правовые акты, базовая учебная литература следующих авторов: Айман Т.О, Аншакова М.Г., Астахова П.А., Борисова А.Б., Борисовой Л.Н, Горелова А., Гориной И.Е., Кудриной Т.Н., Катыс М.М, Марочкиной Ю.Н., Пиляевой В.В., Сметанниковой А.Е., Тишуковой Ю.В, Ткачева В.Н., Шестаковой Е.Д., Щирского Д.А. Научная новизна исследования состоит в том, что оно является такой работой, в которой проведен гражданско-правовой анализ проблем защиты прав потребителей и ответственности за их нарушение.

**ГЛАВА 1. Общая характеристика**

**1.1 Основные понятия и круг правоотношений по выполнению работ (оказанию услуг) подпадающих под действие законодательства о защите прав потребителей**

Вся планета уже больше четверти века отмечает 15 марта Всемирный день защиты прав потребителей. Именно в этот день в далеком 1961 году были сформулированы четыре основных права потребителя – на выбор, информацию, безопасность, а также право быть услышанным. Позднее к ним добавились еще четыре основных права – потребительское образование, на здоровую окружающую среду, удовлетворение базовых потребностей и на возмещение ущерба. 15 марта в 1983 году был закреплен в международном календаре праздничных дат. В России этот день получил официальное признание сравнительно недавно – после принятия 7 февраля 1992 года Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». За прошедшее время после принятия Закона в России было сделано достаточно много в области защиты прав потребителей, а именно была сформирована обширная нормативная база, были созданы различные государственные структуры и общественные организации, сложилась судебная практика, через различные средства массовой информации пропагандируются базовые знания в области защиты прав потребителей. Однако в России в этой области не все так гладко. Нередко, приобретая товары, заказывая работы, услуги для собственных нужд, мы сталкиваемся с нарушениями наших прав как потребителя. Но, чтобы победить в противостоянии: «исполнитель (изготовитель) – потребитель» и защитить свои права мы должны опираться на букву закона. Только закон, а не морально-бытовые представления о рынке помогут нам определить, «кто прав - кто виноват» и «кого казнить, а кого миловать». Чтобы качественнее были работы и услуги, нужно чаще работать с законом [30, с. 43 – 45].

Прежде всего, потребитель должен опираться на Закон «О защите прав потребителей» (это «библия» потребителя) и Гражданский кодекс РФ. Помимо названных актов, так же действует большое количество постановлений Правительства Российской Федерации, без которых нормы Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2010) (далее «Закон о защите прав потребителя» или Закон) не достаточно ясны.

Вопрос, о том какие именно правоотношения регулируются Законом о защите прав потребителей, был предметом споров и вызывал неоднозначные толкования в судебной практике. Попытка положить конец спорам была предпринята Верховным Судом РФ, рассмотрев судебную практику по применению законодательства о защите прав потребителей и приняв Постановление Пленума ВС РФ от 29.09.94 г. (в ред. от 11.05.07г.) №7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей», где дается разъяснения какие именно правоотношения попадают под регулирование законодательства о защите прав потребителей. [32, с.126]

Потребителем, как трактует нам Закон, является гражданин, имеющий намерение приобрести, заказать либо приобретающий, заказывающий или использующий товары, услуги, работы исключительно для личных домашних, семейных и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Из данного определения следует, что Закон о защите прав потребителей применим лишь к тем отношениям, в которых одной из сторон является физическое лицо. При этом Закон не делает различий между правами гражданина Российской Федерации, лиц без гражданства и иностранцев. Но в случае приобретения товаров, заказа работ или услуг юридическим лицом, отношения попадают под регулирование общегражданского законодательства. Объяснить такой разный подход к защите прав граждан и юридических лиц можно тем, что интересы предприятий защищаются профессионалами (например, экономистами, юристами). Как правило, профессиональной поддержки потребитель не имеет, что вынуждает его защищать свои права самостоятельно. Вследствие этого государство, принимая специальное законодательство, создавая специализированные органы, осуществляющих контроль за соблюдением этого законодательства возлагает на себя обязанность отстаивать интересы потребителей.

Также потребителем признается как гражданин, который уже заказал услугу или работу, приобрел товары и использует их, так и тот, кто только собирается это сделать. Из этого следует, что, гражданин уже является потребителем, обратившись к исполнителю, изготовителю с просьбой оказать услугу, выполнить работу, рассказать об условиях оказания услуги, выполнения работы, либо показать вам товар и рассказать о его свойствах. Вследствие чего отказ исполнителя, изготовителя от вышеперечисленных действий может расцениваться как нарушение Закона о защите прав потребителей. Так же потребителем признается не только гражданин, который приобретает услугу, результаты работы, но и тот, кто непосредственно этой услугой, результатом работы пользуется, например, если услуга, либо результат работы был преподнесен в подарок.

Законом о защите прав потребителей установлено что, гражданин только тогда является потребителем, когда заказывает услуги, работы, приобретает товар исключительно для личных (бытовых) нужд. Такая формулировка допускала различные толкования и на практике зачастую приводила к спорам о правомерности применения Закона в той или иной ситуации. В законодательстве ведь не определено, что такое личные (бытовые) нужды. Понятием «личные (бытовые) нужды» охватывается очень широкий круг отношений, поэтому действующая на сегодняшний день редакция Закона о защите прав потребителей устанавливает, что отношения с участием граждан регулируются Законом лишь тогда, когда услуги, работы приобретаются именно для личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Но и в такой формулировке заложена определенная опасность для потребителей. С экономической точки зрения прибыль – это разница между доходами и расходами, т.е. практически любая денежная сумма, полученная гражданином, в том числе и его заработная плата, может быть классифицирована как прибыль. Однако понятие «прибыль» встречается лишь в налоговом законодательстве применительно к налогообложению юридических лиц. Налогообложение граждан связывается с термином «доход». Таким образом, при формальном подходе личных нужд, связанных с извлечением прибыли, вообще не существует. [31, с. 65 – 66]

Гражданин в свою очередь выступает потребителем трех элементов: товаров, работ, услуг. Во избежание каких-либо разногласий каждому из этих понятий законодателем дается определение.

Основываясь на ст.129,455 Гражданского кодекса РФ и Законе «О защите прав потребителей» можно сказать о том, что товаром может являться любая вещь, реализуемая по договору купли-продажи для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, при условии того, что она не изъята из гражданского товарооборота. В качестве товара так же рассматриваются материалы, сырье, полуфабрикаты, комплектующие изделия и иное при условии того, что они реализуются потребителю в качестве самостоятельной товарной единицы по договору купли-продажи [35, с. 53 – 54].

На основании ст. 703,730 Гражданского кодекса РФ и Закона «О защите прав потребителей» под работой можно понимать такую деятельность исполнителя, которая осуществляется за определенную плату по заданию потребителя, имеющая материальный результат, который передается гражданину для удовлетворения личных (бытовых) нужд.

Под услугами с учетом положений ст. 779 Гражданского Кодекса РФ понимается совершение за плату определенных действий либо осуществление определенной деятельности по заданию потребителя для удовлетворения личных (бытовых) нужд (например, услуги связи, перевозки, образовательных, консультационных и т.п.).

В отдельных случаях законодательством предусмотрено, что пользоваться услугой, товаром, результатом работы может лишь гражданин, заключивший договор с исполнителем, продавцом. Например, воспользоваться договором перевозки воздушным транспортом может только гражданин, указанный в билете. По договору перевозки стороной является именно этот гражданин, вследствие этого только он является потребителем.

Не на все отношения связанные с потреблением граждан товаров, услуг, работ распространяется законодательство о защите прав потребителей. Если, например, один гражданин продает другому какую – либо вещь, допустим трактор, здесь законодательство о защите прав потребителя действовать не будет, так как такая сделка попадает под действие норм гражданского законодательства. А если же трактор покупается у компании, занимающейся поставкой сельскохозяйственной техники, то в этом случае покупатель приобретает статус потребителя, следовательно, в этом случае данные отношения попадают под регулирование законодательства о защите прав потребителей [37, с.18].

Так же отношения регулируемые законодательством о защите прав потребителей могут возникать из следующих видов сделок (ч. 2 ГК РФ):

* договора розничной купли-продажи (ст.492 ГК РФ);
* договора подряда - строительного, бытового и т.д. (ст.702 ГК РФ);
* договор найма жилого помещения (в т.ч. социального найма - ст.671,672) в частности выполнения работ, оказании услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находиться жилое помещение гражданина, по обеспечению или предоставлению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п.2 ст.676 ГК РФ);
* договора аренды, проката (ст.606, 625 ГК РФ);
* договора перевозки пассажиров, багажа, грузов (ст.784 ГК РФ);
* договора хранения (ст.886 ГК РФ);
* договора комиссии (ст.990 ГК РФ);
* договор на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, домашних, семейных и иных нужд потребителя-гражданина, не связанных с предпринимательской деятельностью, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг;
* договор банковского вклада, в котором вкладчик является гражданин;
* других договоров.

Но с принятие Постановления Пленума ВС РФ от 29.09.94г. споры по поводу правоотношений регулируемых законодательством о защите прав потребителей не закончились, во-первых, потому, что указанное постановление носит обязательный характер только для судов, во-вторых, приведенный выше перечень гражданско-правовых договоров не является исчерпывающим и оставляет возможность отнесения под юрисдикцию Закона о защите прав потребителей и других договоров. В результате споры среди правоприменителей и научных исследователей правоотношений в области защиты прав потребителей по поводу состава правоотношений, регулируемых Законом о защите прав потребителей, вспыхнули вновь. Основным предметом разногласий явились финансовые услуги [43, с. 268].

Давая комментарий положениям Закона о защите прав потребителей, многие средства массовой информации отмечали, что редакции от 17.12.99г Закон не распространяется на отношения, которые связаны с оказанием гражданам финансовых услуг, например, отношения между вкладчиком и банком, поскольку банковский вклад предполагает выплату процентов, а следовательно, данные отношения связаны с извлечением прибыли. Но стоит отметить, что такая позиция ошибочная, так как денежные средства принадлежат гражданину на праве собственности. В силу ст.210-211 ГК РФ собственник несет риск случайной гибели принадлежащих ему средств, следовательно, для реализации своих прав он вынужден предпринимать действия по обеспечению сохранности своих денежный средств.

Для обеспечения сохранности денежных средств, гражданину можно прибегнуть к наиболее распространенным способам хранения денежных средств:

* не доверяя никому собирать деньги в «чулок»;
* разместить денежные средства в банке в виде вклада либо вкладывать деньги в акции и иные ценные бумаги;
* вкладывать деньги в высоко ликвидную собственность, т.е. приобретать недвижимость, товары и т.д.

Денежные средства – это особая собственность, целью хранения которых является сохранность покупательской способности. Поэтому хранение в «чулке» невыгодно, так как не защищает денежные средства ни от кражи, ни от обесценения. Таким образом, для рядового гражданина-потребителя наиболее приемлем лишь способ – размещение денежных средств в банке. На вложенные в банк средства начисляются проценты, которые некоторые представители финансовых структур пытаются назвать прибылью гражданина и на этом основании вывести финансовые услуги из сферы регулирования потребительским законодательством. Понятие «прибыль» присутствует лишь в налоговом законодательстве, из этого же налогового законодательства следует, что с начисляемых банком процентов на вклады граждан налоги на прибыль не взимаются. Таким образом, сам законодатель не рассматривает проценты с банковского вклада как извлечение прибыли. Следовательно, нет никаких оснований выводить правоотношения, связанные с оказанием финансовых услуг из-под юрисдикции Закона о защите прав потребителей [39, с. 36 – 38].

В Обзоре законодательства и судебной практики ВС РФ за первый квартал 2008 года, утвержденный Постановлением Президиума ВС РФ от 28 мая 2008г., рассматривался вопрос о том, применяется ли закон о защите прав потребителей к правоотношениям, которые вытекают из договоров имущественного страхования.

Отношения по страхованию урегулированы гл.48 ГК РФ, Законом РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (ред. от 21.06.04г.), а так же специальными законами об отдельных видах страхования. Согласно п.1 ст. 929 ГК РФ по договору имущественного страхования одна сторона (страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию) при наступлении события предусмотренного в договоре (страхового случая) возместить другой стороне (страхователю) или иному лицу, в пользу которого заключен договор (выгодоприобретателю), причиненные вследствие этого события убытки в застрахованном имуществе либо убытки в связи с иными имущественными интересами страхователя (выплатить страховое возмещение) в пределах определенной договором суммы (страховой суммы).

Страхование – это отношения по защите интересов юридических и физических лиц РФ, субъектов РФ и муниципальных образований при наступлении определенных страховых случаев за счет денежных фондов, которые сформированы из уплаченных страховых взносов, а так же за счет иных средств страховщиков. Целью страхования при заключении договора имущественного страхования является погашение за счет страховщика риска имущественной ответственности перед другими лицами, или риска возникновения иных убытков в результате страхового случая.

Из анализа приведенных правовых норм следует, что отношения по имущественному страхованию не попадают под предмет регулирования Закона о защите прав потребителей и положения данного Закона к отношениям имущественного страхования не применяются [52, с. 289].

Отношения не связанные с приобретением товара, оказанием услуг, выполнением работ, а так же отношения, вытекающие из безвозмездных договоров, не регулируются законодательством о защите прав потребителей. А так же отношения, возникающие между органами, выполняющие административно-распорядительные и государственно-властные полномочия, возложенные на них, и гражданами; отношения, возникающие при осуществлении административно-распорядительных полномочий государственными органами исполнительной власти, государственными учреждениями, органами местного самоуправления; отношения, возникающие в процессе осуществление нотариальных действий.

Также не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения, возникающие в связи с членством граждан в общественных объединениях, товариществах, дачно-строительных, жилищно-строительных и др. Но если же возникают отношения по поводу предоставления платных услуг гражданам вышеперечисленными организациями, то тогда они будут регулироваться законодательством о защите прав потребителей [48, с. 71].

Другой стороной во взаимоотношениях с потребителями являются изготовитель, исполнитель, продавец (далее при цитировании Закона термин «продавец» будет опускаться, так как в данной работе речь идет о правах потребителей при выполнении работ, услуг). В соответствии с Законом о защите прав потребителей ими являются организации независимо от их организационно-правовой формы (формы собственности), а так же индивидуальный предприниматель, который производит товары для реализации или выполняет по возмездному договору работы или оказывает услуги потребителям, либо по договорам купли-продажи реализует товары потребителям.

В отличие от ранее действовавшей редакции Закона о защите прав потребителей, где лишь субъекты предпринимательской деятельности признавались изготовителем, продавцом, исполнителем, в действующей редакции установлено, что отношения между гражданами и любыми организациями (независимо от формы собственности) в частности и отношения с участием государственных организаций, при условии того, что эти организации оказывают услуги или продают товары потребителям, регулируются законодательством о защите прав потребителей [53, с. 276].

Изготовителем, исполнителем может выступать и индивидуальный предприниматель, поскольку в силу ст.23 Гражданского кодекса РФ гражданин в качестве индивидуального предпринимателя вправе заниматься предпринимательской деятельностью с момента государственной регистрации. На него также возложены обязательства по отношению к потребителям, что и на организации. Суд вправе возложить обязательства, вытекающие из закона о защите прав потребителей, в случае если гражданин в нарушении требований законодательства осуществляет предпринимательскую деятельность без государственной регистрации.

Изготовителем, исполнителем признается лишь та организация, в случае если производство товара осуществляется для реализации потребителям. Действие Закона о защите прав потребителей не распространяется, если предприятие не имеет намерения реализовывать производимый товар гражданам-потребителям. Например, гражданин приобретает токарный станок, предназначенный по техническим условиям эксплуатации для использования в производстве, о чем сделана специальная запись в инструкции по эксплуатации. Поскольку изготовитель не предполагал, что станком будут пользоваться в быту, то такие взаимоотношения будут строиться на основе положений общегражданского законодательства.

Согласно данному в Законе о защите прав потребителей определению исполнителем выступает организация, которая выполняет работы или оказывает услуги потребителям на основе возмездного договора. Таким образом, главное условие применимости Закона к той или иной организации – возмездность (платность) выполняемой работы (услуги). В тоже время определение понятия «исполнитель» в Законе о защите прав потребителей допускает неоднозначное его толкование, так как из определения не ясно, по отношению к какой из сторон в договоре возмездность – обязательное условие. В данном случае речь идет об исполнителе и нормы Закона применимы к правоотношениям, в которых организация выполняет работы, оказывает услуги за определенную плату. При этом не имеет значения, производит оплату непосредственно потребитель или третье лицо (например, организация, в которой гражданин работает, либо государство). В соответствии со ст.423 ГК РФ возмездным является договор, по которому сторона, исполняющая обязательство, должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей. Закон о защите прав потребителей лишь гласит, что работа исполнителя обязательно должна быть оплачена, и не содержит прямого требования, чтобы эту плату вносил непосредственно потребитель [56, с. 79 – 83].

В соответствии с Законом о защите прав потребителей продавцом выступает организация, реализующая потребителям товары по договору купли-продажи. В случае приобретения товара каким – либо другим путем (например, по договору подряда, договору мены), отношения не будут регулироваться потребительским законодательством.

Предлагаемые потребителю работы, услуги должны соответствовать обязательным требованиям, предъявляемым к качеству и установленным в утвержденных правилах, а так же в других нормативных документах, имеющих отношение к данным видам выполняемых работ, предоставляемых услуг.

Под недостатком услуги, работы понимается несоответствие услуги, работы:

* условиям договора;
* обязательным требованиям, установленным в законном порядке;
* целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора;
* целям, для которых услуга, работа такого рода обычно используется;
* образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Несоответствие товара обычно предъявляемым требованиям к качеству данного вида товара рассматривается как недостаток, так как не все требования могут быть установлены в нормативной документации [51, с. 13].

Под существенным недостатком услуги, работы Закон о защите прав потребителей предполагает такой недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование услуги, результатов работы в соответствии с их целевыми назначениями либо который не может быть устранен, либо для устранения требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора.

Итак, существенным является недостаток, который делает недопустимым или невозможным использование услуги, результатов работы в соответствии с их целевыми назначениями. Это условие может трактоваться настолько широко, что практически любой недостаток может быть расценен как существенный. Не менее широко можно трактовать еще один критерий существенности услуги, работы, определенный Законом о защите прав потребителей, когда для устранения недостатка требуются большие затраты. Не существует определения понятия «большие затраты», так как для одной семьи большими затратами являются размером десять тысяч рублей, другую семью не смутят расходы в полмиллиона рублей. Вполне возможно, что принцип соотношения расходов с заработком потребителя может быть применен и при определении значительности затрат на устранение недостатка услуги, работы.

Закон о защите прав потребителей устанавливает так же, что существенным является недостаток, вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на то, что был вправе рассчитывать при заключении договора. Если ранее упоминавшиеся критерии более применимы в основном к определению качества товаров, то рассматриваемый критерий позволит определить существенность недостатков в оказанной услуге.

Итак, практически все критерии существенности возникшего недостатка носят оценочный (субъективный) характер. Учитывая, что от признания того или иного недостатка существенным будет зависеть объем ответственности исполнителя, изготовителя перед потребителем, вокруг определения понятия «существенный недостаток» неизбежно возникают многочисленные споры, разрешить которые помогает судебная практика.

Также законодателем было установлено немаловажное требование к выполняемым работам, услугам – это безопасность. Под безопасностью процесса выполнения работы (оказания услуги) понимается безопасность технологии выполнения работы (оказания услуги) как для потребителя, так и для его имущества, а также окружающей среды. Требования о безопасности устанавливаются на указанных стадиях выполнения работ (услуг) применительно к обычным условиям, а обеспечение безопасности лица, которое непосредственно выполняет работу (услугу) осуществляется в соответствии с нормами трудового или иного социального законодательства. Безопасность выполняемой работы (услуги) является одной из важнейших составляющих характеристик результата выполненной работы (услуги), обеспечивающая их использование для определенных целей [48, с. 169].

**1.2 Законодательство в сфере защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)**

Законодательство о защите прав потребителей - это целый массив нормативно-правовых актов, законов, постановлений Правительства РФ, указов Президента РФ, ведомственные акты, регулирующие отдельные направления, связанные с защитой и реализацией прав потребителей в России.

Нормы так называемого потребительского законодательства содержаться в различных отраслях права. Перечень нормативно-правовых актов, которые регулируют правоотношения в области защиты прав потребителей, открывает Основной Закон нашего государства – Конституция Российской Федерации.

Конституция РФ от 12 декабря 1993 г. закрепила основы правового статуса граждан, тем самым провозгласив и закрепив основные права и обязанности граждан, регламентированные наиболее полно и конкретно иными законами. В ст.2 Конституции РФ прописан важнейший принцип, который устанавливает что человек, а так же его права и свободы являются высшей ценностью, что обеспечивает одну из сторон жизни и деятельности цивилизованного общества, каждого гражданина и человека. В соответствии с положениями ст. 20, 41 – 43, 45, 46 Конституции РФ каждый имеет право на жизнь, на медицинскую помощь, охрану здоровья, имеет право на образование (в том числе и негосударственное), имеет право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии, а так же каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом, а также гарантируется судебная защита прав и свобод - все это имеет особое значение для потребителя услуг [45, с. 182].

Законодательством о защите прав потребителей регулируется рынок платных работ и услуг. Общим источником для всех видов возмездного оказания услуг, выполнения работ является, прежде всего, Закон «О защите прав потребителей», который рассчитан исключительно на отношения, где на стороне потребителей выступают граждане.

Также обеспечивают единое регулирование договоров на выполнение работ и на оказание услуг изданные в развитие Закона «О защите прав потребителей» утвержденные Постановлением Правительства РФ от 05.07.2001 №505 (ред. от 15.09.08г.) «Правила оказания платных образовательных услуг», от 18.07.2001 №452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта», от 17.11.2001 №795 (ред. от 24.04.07г.) «Правила оказания услуг автостоянок», от 11.04.2001 №290 (ред. от 23.01.07г.) «Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств», от 02.03.2005 №111 «Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» и т.д. [45, с. 190].

При решении вопроса о том, подпадает ли данная услуга, выполненная работа под действие Закона, характер правового регулирования (вид договора) значения не имеет. Определяющим является выполнение работы, оказание услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Суды рассматривают немало дел по искам граждан к предприятиям и организациям, которые выполняют работы, оказывают услуги населению. Увеличение количества по данной категории дел можно объяснить тем, что Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» были существенно расширены права граждан и конкретизирована ответственность организацийв области обслуживания населения. В Законе решены многие вопросы при регулировании отношений, вытекающих из договора подряда (бытового заказа), купли-продажи и иных договоров по выполнению работ, оказанию услуг гражданам.

Сложность таких споров заключается в том, что указанные отношения наряду с Законом о защите прав потребителей регулируются Гражданским кодексом и различного рода правилами. В некоторых случаях в нормативных актах содержится прямое указание, что отношения по оказанию услуг населению регулируются только Законом о защите прав потребителей. Поэтому под действие Закона подпадают находящиеся в разных перечнях работы, услуги, регулируемые различными договорами, такие, например, как перевозка пассажиров (багажа), хранение и т.д. [33, с. 367].

Распространение Закона на тот или иной вид работ, услуг, оказываемых гражданам, является существенным вопросом, который необходимо решить в случае спора. От ответа на него зависят важные права потребителя, такие, как уплата или неуплата государственной пошлины при обращении в суд, альтернативная подсудность.

В целом Закон о защите прав потребителей направлен на усиление гарантий защиты прав потребителей и на урегулирование отношений между потребителями и предпринимателями в рыночных условиях. Объединение в гл. 39 ГК РФ всех договоров возмездного оказания услуг, кроме выделенных в самостоятельные типы, отнюдь не исключает присущих отдельным договорам услуг особенностей. Отмеченное обстоятельство потребовало обеспечить, не выходя за рамки гл. 39, также и специальное регулирование определенных не поименованных в ГК видов договоров услуг. Отвечая указанной потребности, появились акты, посвященные отдельным из них.

Примерами могут служить утвержденные в разное время Постановлениями Правительства РФ «Правила предоставления гостиничных услуг РФ» (в ред. от 01.02.05г.), «Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых» (в ред. от 01.02.05г.), «Правила оказания услуг телефонной связи» (в ред. от 10.03.09 г.), «Правила оказания услуг проводного радиовещания» (в ред. от 16.02.08г.), «Правила оказания услуг почтовой связи» (в ред. от 15.04.05г.) и т.д. [34, с. 291].

В Правилах, посвященных отдельным видам работ, услуг, указаны порядок заключения соответствующих договоров, права потребителя работ (услуг), заказчика и исполнителя, обязанности сторон, а также их ответственность за нарушение договора. Правила детализируют порядок приема и оформления заказов на выполнение работ, оказания услуг, порядок и форму их оплаты. В частности, заслуживают внимания положения, относящиеся к обязательному объему информации, предоставляемой предпринимателем, выдаче документов, которые служат формой договора (квитанция, талон, кассовый чек и т. п.), набору обязательных условий договора, ответственности потребителя за переданный им материал, исчислению срока и последствиям его нарушения, правам потребителя при обнаружении недостатков в исполненном заказе. Здесь же содержится перечень услуг, по которым расчеты производятся полностью при заключении договора (покупка, доставка или пересылка подарков, доставка грузов, посреднические услуги и др.), услуг, которые предполагают оплату при заказе в объеме 50 %, и др.

Нормы перечисленных Правил являются обязательными для предпринимателей, кроме тех, которые носят диспозитивный характер и, как в них прямо указано, допускающих в договоре иное.

Важную роль в применении законодательства, регулирующего отношения по выполнению работ (оказанию услуг) потребителю играет судебная практика, например: Постановление Пленума Верховного Суда РФ и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 1 июля 1996 г. N 6/8 «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации»; Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» (с изм. и доп. от 11.05.07г.) и нормативные акты Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства. Так п. 55 Постановления Пленума Верховного Суда РФ и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 1 июля 1996 г. N 6/8 «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» содержит важное положение о том, что при разрешении споров по искам потребителей о понуждении коммерческой организации к заключению публичного договора (статья 426) необходимо учитывать, что бремя доказывания отсутствия возможности предоставить потребителю соответствующие услуги, возложено на коммерческую организацию.

Министерство Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства также дает разъяснения в правоприменительной форме соответствующих нормативных актах (Приказах, Инструкциях и т.д.).

Таким образом, рассмотрев некоторые аспекты нормативно - правового регулирования защиты прав потребителей в сфере выполнения работ, оказания услуг можно сделать определенные выводы о том, что система современных норм, регулирующих защиту прав потребителей в сфере оказания услуг - это сложная комплексная правовая система с разнообразными технологическими звеньями по уровню правового регулирования (конституционное, законодательное и иное (ведомственное, различного рода Правила) регулирование).

Гражданский кодекс РФ (ч.1 и 2) является основополагающим кодифицированным законодательным актом, регулирующий сферу гражданско-правовых отношений. В данную сферу общественных отношений входят и отношения по выполнению работ, оказанию услуг потребителю. Многое в ГК обобщенно отражает то, что уже закреплено законодательством о защите прав потребителей и содержит нормы, восполняющие пробелы в регулировании столь важных правоотношений.

Общим для всех видов возмездного оказания услуг источником является, прежде всего, Закон «О защите прав потребителей». Этот Закон рассчитан исключительно на отношения, в которых на стороне потребителей выступают граждан, направлен на усиление гарантий защиты прав потребителей и на урегулирование отношений между потребителями и предпринимателями в рыночных условиях.

В целом, можно сказать о том, что особенностью современного законодательства о защите прав потребителей в сфере выполнения работ, оказания услуг является то, что это одна из самых динамичных областей правового регулирования [41, с. 429].

**ГЛАВА 2. Нормы, регулирующие выполнение работ (оказание услуг)**

**2.1 Общие нормы регулирующие выполнение работ (оказания услуг)**

Все чаще и чаще заказывая услуги (работы), мы сталкиваемся с его неудовлетворительным качеством. Только при совместном усилии государства, федеральных органов управления, трудовых коллективов предприятий, а так же их руководителей может быть решена проблема повышения качества товара.

Важнейшую роль в данной проблематике играют потребители, только они, сталкиваясь практически каждый день с тем, что приобретают товар и нередко с тем, что товар некачественный, могут восполнить весь перечень своих требований и запросов производителям товаров и услуг. Важнейшим направлением интенсивного развития экономики, эффективностью экономического роста и общественного производства является улучшение качества продукции.

Одной из основных задач общественного производства является не только обеспечение конечного потребителя необходимым количеством продукции, товаров, работ и услуг, но и предоставление их с соответствующим качеством. Это требование, представляющееся вполне естественным, сталкивается на практике с тем, что нет, и в принципе не может быть единого и пригодного на все случаи определения понятия качества.

Определение качества относится как к работам и услугам, так и к процессам оказания услуг, выполнения работ и результатам выполнения работ (товарам). Любая услуга, работа должна быть воспроизведена в соответствии с определенными требованиями потребителей. Качество выполненных работ (оказанных услуг) характеризуется соответствием потребительским требованиям. Признаками и характеристиками результатов работ (услуг) являются их свойства, которые характеризуют пригодность к выполнению определенных требований [37, с. 74 – 76].

Потребитель, так же как и производитель (исполнитель) более заинтересован в получении высококачественных результатов выполняемых работ (предоставленных услуг). Так как при заключении договора подряда, купли-продажи, поставки реализовывается интерес каждого из них: потребитель рассчитывает на предоставление качественных результатов работы (услуги), отвечающей его действительности, а производитель ожидает, что результат работы (услуги) без претензий по качеству и, будучи оплачен в соответствии условиями договора будет принят покупателем. Но, в то же время, обеспечение надлежащего качества выполнения работ (предоставления услуг), не может быть частным делом только исполнителя и потребителя. Это еще и одна из основных задач государства. Согласно ст. 71 Конституции РФ в ведении Российской Федерации находятся стандарты, эталоны, метрическая система, являющиеся важнейшими инструментами регулирования качества.

Глубокое реформирование социально-экономической основы и политического строя современного российского государства, построение системы рыночного хозяйствования обусловили принципиально важные изменения в методах государственного регулирования качества. Чисто управленческие, административные способы влияния на качество, хотя и сохранятся в настоящее время и в обозримом будущем, но сфера их применения постепенно сужается. Все более заметную роль в определении качества продукции играет договор [42, с. 114].

Договорное определение качества выполненных работ (предоставленных услуг) вытекает также из положений п. 4 ст. 421 ГК РФ, откуда следует, что условия договора (в том числе, и о качестве) определяются по усмотрению сторон, если иное не предписано законом или иными правовыми актами.

Учитывая, что во взаимоотношениях могут отсутствовать как императивные предписания закона, так и свободно сформированные сторонами условия договора о качестве, предусмотрено, что исполнитель (изготовитель) обязан передать потребителю результаты выполненной работы (оказанной услуги), соответствующий предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых результат работы (услуги), такого рода обычно используется, при отсутствии в договоре подряда условий о качестве товара. Если же потребитель поставил в известность исполнителя (изготовителя) о конкретных целях заказа работ (услуг), то исполнитель (изготовитель) в свою очередь обязан передать потребителю результат работы (услуги), пригодный для использования в соответствии с этими целями (п.1 и 2 ст.4 Закона). В то же время, свобода договора не может быть безграничной. Как установлено в п. 1 ст. 422 ГК РФ, договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения. Этот баланс императивных требований закона и диспозитивного усмотрения сторон договора, особенно важный для регулирования качества, постепенно смещается в сторону последнего.

Тем не менее, существуют общественные отношения, в которых законодатель обозначает «слабую сторону» и сознательно ограничивает свободу договора в интересах этой стороны. Это, прежде всего отношения с участием граждан-потребителей [46, с.154].

Под правом потребителя на качество работ (услуг) понимается передача качественного результата работы (услуги) с установленными гарантиями на состояние работоспособности и возложением определенных обязательств на исполнителя (изготовителя) перед потребителем в данной сфере.

Как известно, срок использования результата работы (услуги) ограничен определенными рамками. Чтобы определить этот срок, Закон о защите прав потребителей (п.1 ст.5) вводит понятие «срок службы» в отношении результата работы (услуги), предназначенный для длительного использования.

Под сроком службы понимается какой-либо определенный период времени, в течение которого потребителю обеспечивается возможность использования результат работы (услуги) по назначению. Изготовителя (исполнитель) несет ответственность, вследствие обнаружения существенных недостатков, возникших по его вине, перед потребителем.

Исчисление срока службы результатов работы (услуги) может производиться единицами измерения, например, метрами, километрами, единицами времени и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения результата работы (услуги).

Исходя из конструктивных особенностей, видов материалов, способа обработки, технологических возможностей изготовителем определяется срок службы результата работы (товара). Так же в случае отсутствия срока службы на результат работы, изготовитель обязуется в течение 10 лет со дня передачи результата работы (товара), потребителю обеспечить его безопасность (п.2 ст.7 Закона о защите прав потребителей).

Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997г. №720 (в ред. от 10 мая 2001г.) утвержден перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования их по назначению [49, с. 367].

Также Закон о защите прав потребителей в п.4 ст. 5 вводит понятие «срок годности», так как не всякому результату работы (услуги) можно применить нормы Закона о сроке службы. Под сроком годности понимается период времени, по истечении которого результат работы (услуги) считается непригодным для использования по назначению. В обязательном порядке этот срок должен устанавливаться на медикаменты, парфюмерно-косметические товары, продукты питания, товары бытовой химии и иные подобные результаты работы. Соответствующая информация о сроке годности результата работы должна содержаться непосредственно на товаре, его упаковке и в документации о его качестве. Срок годности результатов работы (товаров) не может быть приостановлен или прерван (см. приложение А).

Существует также и еще один вид срока – гарантийный срок. После покупки технически сложного товара, проходит определенный период времени проверки, в течение которого могут выявиться недостатки либо особенности. Поэтому изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать гарантийный срок (п.6 ст.5 Закона о защите прав потребителей). Под гарантийным сроком понимается определенный период времени, в течение которого при обнаружении недостатка исполнитель, изготовитель, уполномоченный индивидуальный предприниматель либо организация обязаны удовлетворить требования потребителя (ст.18 и 29 Закона), тем самым беря на себя повышенные обязательства перед потребителем.

В соответствии с п.7 ст.5 Закона о защите прав потребителей если изготовитель не установил гарантийный срок, то это вправе сделать исполнитель. Так же исполнитель в отношении недостатков выполненной работы (услуги), которые были обнаружены по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем вправе принять обязательство (дополнительное обязательство). В договоре между исполнителем и потребителем оговаривается сроки действия такого обязательства, его содержание и порядок осуществления прав по такому обязательству потребителем [50, с. 34 – 36].

Сегодня в России предоставляется огромное количество разнообразных работ и услуг. Идет большая борьба за потребителя, в которой участвуют как изготовители, так и торговые компании. Вследствие чего появляются различные дополнительные услуги. И здесь гарантийное обслуживание приобретает довольно широкое распространение. На основании п.7 и 8 ст.5 Закона о защите прав потребителей исполнителям предоставляется право на установления дополнительной гарантии. Эта гарантия может быть установлена только сверх гарантийного срока, установленного изготовителем. Это означает, что если после выполнения работы (предоставления услуги) потребителю выданы два гарантийных талона: талон изготовителя, который устанавливает гарантию сроком на один год, и талон исполнителя на тот же срок, то потребитель может пользоваться своими правами в течение двух лет.

Закон о защите прав потребителей оговаривает, что условия дополнительной гарантии определяются договором между исполнителем и потребителем. Исполнитель имеет право установить плату за право пользоваться дополнительной гарантией, потребитель же в свою очередь вправе отказаться от предлагаемой ему дополнительной гарантии на выполненные работы (оказанные услуги). Бывает, что недобросовестные исполнители уверяют потребителя, что без талона дополнительной гарантии не будет действовать гарантия на товар от его производителя. Это обман – лишить потребителя гарантии производителя исполнитель не имеет права.

Единственный документ, требуемый для осуществления гарантии, - гарантийный талон. Чек сервисный центр (гарантийная мастерская) требовать не может. Кстати, многие исполнители (изготовители), сегодня не заполняют гарантийные талоны, уверяя, что для гарантийного обслуживания достаточно наличие кассового чека организации – исполнителя. Это допустимый вариант, при условии, что сервисный центр у исполнителя собственный. Но все равно не мешает лишний раз подстраховаться, потратив лишние 10-15 минут и заполнить гарантийный талон, особенно если приобретается дорогостоящая вещь. Если, например, торговая точка через полгода закроется, то потребителя этот вопрос не затронет. Но все равно не стоит выбрасывать чек на купленный товар до окончания на него гарантии. Если возникнет такая ситуация, когда мастерская вдруг станет настаивать на том, что у покупателя неправильно заполнен гарантийный талон или он вообще «неправильного» образца, то нужно идти к исполнителю. Чек избавит от лишних дискуссий на тему, где была совершена покупка товара ненадлежащего качества.

Потребителю, при покупке дорогостоящих и технически сложных товаров для длительного пользования, небезразлично обслуживание товара после окончания гарантийного срока. Закон о защите прав потребителей, охраняя интересы граждан, возложил на изготовителя определенные обязанности, которые направлены на обеспечение послегарантийного обслуживания товара. На основании ст.6 Закона о защите прав потребителей изготовитель обязан обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара. А так же выпускать запасные части для технического обслуживания и ремонта в необходимых объемах и ассортименте, чтобы было достаточно в течение срока производства и после того, как снимут его с производства в течение срока службы товара. Но если такой срок отсутствует, то в течение 10 лет со дня, когда товар был передан потребителю [54, с. 97].

Также в данный момент очень актуальна и проблема безопасности товара. При использовании новых технологий в производстве продуктов питания, лекарственных и косметических средств и товаров, использование в больших объемах синтетических веществ при изготовлении изделий бытовой техники все это приводит к увеличению вероятности причинения вреда здоровью и жизни потребителя. Применение в повседневной жизни различных технически сложных механизмов (источников повышенной опасности) не позволяет полностью исключить причинение вреда не только окружающей среде, но здоровью и жизни, а также имуществу потребителя, так как они могут выйти из-под контроля человека. Чтобы минимизировать возможность возникновения таких ситуаций в процессе выполнения работ, предоставления услуг большое внимание уделяется реализации права потребителей на безопасность Законом о защите прав потребителей.

Право потребителей на безопасность реализовывается в тех условиях, когда хранение, использования, транспортировка и утилизация безопасна для здоровья, жизни потребителя, окружающей среды и не причиняет вреда имуществу потребителя.

Законом о защите прав потребителей предусматривается множество мероприятий, которые направлены на предотвращения причинения вреда здоровью и жизни потребителя. Такие мероприятия можно разделить на две группы:

* мероприятия, которые направлены на предотвращение причинения вреда здоровью и жизни потребителя, уже реализуемыми товарами (услугами, работами);
* мероприятия, которые направлены на недопущение поступления товаров (услуг, работ) причиняющие вред потребителям.

Суть мероприятий, указанных выше, состоит в том, что работы (услуги), которые выполняются (предоставляются) потребителям, должны соответствовать обязательным требованиям установленных государством. Эти требования содержаться в стандартах и носят обязательный характер. За соблюдением этих требований контролируют соответствующие государственные органы, такие как федеральные органы санитарно-эпидемиологического надзора, по стандартизации, метрологии, и т.д. [54, с. 101].

Государственная система сертификации является еще одним дополнительным препятствием для поступления небезопасных товаров в продажу.

Сертификация – это подтверждение соответствия качества товаров уполномоченными государственными органами обязательным требованиям стандартов.

Правительством РФ утверждаются перечни работ (услуг) подлежащих обязательной сертификации.

Сертификации подлежат:

* продовольственные товары (хлебобулочные изделия, мясные продукты, яйцепродукты, кондитерские изделия, вода питьевая, табачные изделия, продукция масложировой промышленности и т.д.);
* косметические товары;
* технические средства для реабилитации инвалидов (воды минеральные и лечебно-столовые, медицинские аппараты, инструменты, приборы, костыли, ходунки, кресла-коляски), товары для профилактики и лечения заболеваний;
* трикотажные изделия;
* швейные изделия;
* обувь;
* пушно-меховые и овчинно-шубные изделия;
* хозяйственные товары (станки металлорежущие, топливо, электрическая энергия, клеи и герметики бытового назначения, столовые принадлежности, посуда, товары бытовой химии);
* легковые автомобили и мотовелотехника;
* товары для детей (продукты питания, школьно-письменные принадлежности, одежда, обувь, предметы по уходу за детьми);
* предметы обстановки дома (стулья, кресла, диваны, мебельные гарнитуры, ковры и ковровые изделия);
* культтовары, товары для досуга и развлечений (телефонные аппараты, кинофототовары, факсимильная аппаратура, изделия пиротехнического характера);
* товары бытового назначения для защиты гражданина от опасных (вредных) внешних воздействий и т.д.

Работы (услуги), подлежащие сертификации не могут предоставляться без сертификата соответствия. За наличие сертификата ответственность несет исполнитель [55, с. 167].

В п. 3 ст. 7 Закона о защите прав потребителей установлено, что изготовитель (исполнитель) должен в необходимых случаях разработать и указать правила использования товара, транспортировки, хранения или утилизации в сопроводительных документах, маркировкой, на этикете или иными способами. Это является еще одной гарантией безопасности используемых результатов работ (услуг) для здоровья, жизни и имущества потребителей. Довести эти правила до сведения потребителя должен исполнитель.

Но предотвратить выполнение работ (предоставление услуг), которые могут причинить или причиняют вред здоровью и жизни потребителей не в силах даже самая совершенная система сертификации. Вследствие этого Законом о защите прав потребителей установлено, что изготовитель (исполнитель) обязан приостановить выполнение работ (предоставление услуг) при выявлении, что при соблюдении потребителями правил хранения и эксплуатации, результаты работ (товары) все же причиняют или могут причинить вред потребителям. В соответствии с п.5 ст.7 Закона изготовитель должен снять товары с производства, если не представляется возможным установить причины причинения вреда, либо устранение причины не возможно. Изготовитель и исполнитель должны одновременно принять меры к отзыву опасных результатов работ (товаров) от потребителя. В случае отказа изготовителя (исполнителя) в добровольном порядке исполнять требования, предусмотренные п.5 ст.7 Закона о защите прав потребителей по снятию товара с производства, то отзыв товара от потребителей и изъятие товара из оборота осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, а именно Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) (см. приложение Б).

Причиненные убытки потребителю, которые были нанесены в связи с отзывом работы (услуги) подлежат возмещению в полном объеме изготовителем (исполнителем) [51, с. 12].

Потребитель может заказать выполнение работы, услуги с необходимыми ему качествами обладая лишь достоверной информацией о ней. Еще в Законе СССР от 22 мая 1992г. «О защите прав потребителей» было закреплено право потребителя на информацию об изготовителе. С ростом возможностей для потребительского выбора возросло и значение информации, получаемой потребителем. Расширились возможности для недобросовестных исполнителей, изготовителей извлекать дополнительные прибыли, нарушая право потребителя на информацию. Поэтому это право конкретизировано и расширено в ст.8-11 Закона о защите прав потребителей.

Прежде всего, Закон устанавливает общие требования к информации. Потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация:

* об изготовителе (продавце, исполнителе);
* о товарах (услугах, работах);
* о порядке приобретения товаров (услуг, работ).

Также Законом указывается, что достоверная и необходимая информация о работах (услугах), о порядке заказа работ (услуг) и об изготовителе (исполнителе) должна в наглядной и доступной форме доведена до потребителей при заключении договоров об оказании услуг, выполнении работ теми способами, которые приняты в отдельных сферах обслуживания потребителей. Информация должна быть представлена на русском языке, но по усмотрению изготовителя (исполнителя) может быть и на родных языках народов РФ и государственных языках субъектов РФ.

Под необходимой информацией следует понимать ее полноту. Нередко потребитель не обладает достаточной информацией о работах (услугах) который он желает заказать. Соответственно исполнитель (изготовитель) должен предоставить информацию в объеме позволяющем оценить необходимость заключения договора на выполнение работ (предоставление услуг), их качества и свойства, правила хранения и пользования и т.д. Вследствие чего потребитель может сделать правильный нужный выбор работы (услуги) и использовать результат работы (услуги) в дальнейшем без помощи профессионалов. Перечень сведений, предоставляемый потребителю в обязательном порядке, устанавливает Закон. Эти сведения условно можно разделить на две группы:

* сведения об изготовителе (исполнителе);
* сведения о работе (услуге).

Особым видом информации потребителя о работах (услугах) является реклама. Без ознакомления с рекламой практически не совершается ни одна более или менее значительная сделка. Отношения, возникающие в связи с производством, размещением и распространением рекламы, регулируются Федеральным законом о 13 марта 2006 № 38-ФЗ (ред. от 22.01.2010г.) «O рекламе». Этот закон paспространяется на рекламу всех услуг, в том числе банковских, страховых и иных, связанных с пользованием денежными средствами граждан. Нормы Федерального закона «О рекламе» об ответственности зa ненадлежащую рекламу не могут применяться к информации о товаре, доведенной до потребителя не путем рекламы [44, с. 155].

В соответствии с требованиями ст. 9 Закона о защите прав потребителей информация об изготовителе (исполнителе) должна содержать фирменное наименование организации, т.е. название, которое позволяет отличить и идентифицировать от других организаций экономического оборота и местонахождение (адрес) организации.

При определении местонахождения исполнителя (изготовителя) необходимо обращение в регистрационные органы и сделать запрос в соответствующий территориальный орган федеральной налоговой службы, который во исполнение п.1 Положения о Федеральной налоговой службе, утвержденного постановлением Правительства РФ 30 сентября 2004 г. №506 (в ред. от 24 февраля 2009г.) является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим государственную регистрацию юридических лиц и физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей. Поскольку информация о юридическом адресе предприятия (индивидуального предпринимателя) не может составлять коммерческую тайну, регистрационные органы обязаны ответить на запрос о нем даже частному лицу, в противном случае гражданин может затребовать искомую информацию о местонахождении изготовителя (продавца, исполнителя) через суд.

Исполнитель (изготовитель) вправе устанавливать режим работы своего предприятия самостоятельно (ст. 11 Закона о защите прав потребителей). Государственные (муниципальные) предприятия таким правом пользоваться не могут. Но в то же время Закон обязывает предприятие соблюдать установленного режима работы. Например, на вывеске мастерской указано, что она работает с 8:00 до 22:00 ежедневно, без обеда и выходных. Если указанный режим работы мастерской не соблюдается, то государственные органы соответствующей компетенции, вправе привлекать к ответственности организацию за нарушение законодательства. Также потребитель, понесший убытки в связи с несоблюдением режима работы исполнителя (в данном случае мастерской), вправе требовать возмещение причиненных убытков.

Например, основываясь на рекламном объявлении, в котором указан режим работы, потребитель приезжает из другого города и обнаруживает, что предприятие (организация), вопреки указанной вывеске информации о работе организации, в данный момент не работает. Если убытки настолько велики, что потребитель готов потратить время на их возмещение (цена билетов на дорогу, упущенная выгода и т.п.), необходимо позаботиться о доказательствах. Это могут быть показания свидетелей, акт, составленный представителями государственных органов либо общественных организаций, осуществляющих защиту прав потребителей [34, с. 489].

Если исполнитель (изготовитель) занимается таким видом деятельности, который подлежит лицензированию и государственной аккредитации, то до сведения потребителя должна быть доведена информация о:

* номере лицензии и (или) номере свидетельства государственной аккредитации;
* сроках, в течение которых действуют, указанные выше, лицензии или свидетельства;
* органе, который выдал лицензию и (или) свидетельство;
* виде деятельности, которой занимается изготовитель (продавец, исполнитель).

Введение рассматриваемого п.2 ст.9 Закона о защите прав потребителей является следствием широкого распространения системы лицензирования отдельных видов деятельности за время, прошедшее с момента принятия первой редакции Закона. Так, на сегодняшний день в соответствии со ст. 17 Федерального закона от 8 августа 2001 г. №128-ФЗ (в ред. от 30.12.2008 г.) «О лицензировании отдельных видов деятельности» обязательному государственному лицензированию подлежат перевозки пассажиров и багажа железнодорожным транспортом, деятельность по продаже электрической энергии гражданам, медицинская деятельность и др. Можно спорить о том, насколько эффективна система государственного лицензирования с точки зрения защиты прав потребителей. Как правило, наличие лицензии само по себе не говорит о том, что данная компания надежна и у ее клиентов не будет проблем. Даже в сфере медицинской деятельности, где лицензирование достаточно жесткое и наличие лицензии в известной мере гарантирует надежность конкретного медицинского учреждения, известно достаточное количество случаев неквалифицированного оказания медицинской помощи клиентам, но при этом почему-то медицинские учреждения сохраняли лицензию на предоставление медицинских услуг.

В то время как фирма, которая еще не получила лицензию, может работать особенно качественно, опасаясь, что при появлении первого же недовольного клиента вскроется то, что фирма, вообще-то, пока не имеет права работать. Иными словами, наличие или отсутствие лицензии не говорит об отношении фирмы к своим клиентам.

Однако информация о наличии у исполнителя (изготовителя) лицензии на осуществление конкретной лицензируемой деятельности важна для потребителя по другим соображениям. Если лицензии нет, то появляется риск, что государство в любой момент может приостановить деятельность данной организации, что может помешать выполнению исполнителем (изготовителем) своих обязательств перед потребителями. Так что в рамках ныне существующей системы лицензирования наличие подобного пункта в Законе о защите прав потребителей является логичным и необходимым [41, с. 471].

П. 1 ст. 10 Закона о защите прав потребителей установлено, что своевременное предоставление достоверной и необходимой о работах (услугах) информации, которая обеспечивает возможность правильного выбора, входит в обязанности исполнителя (изготовителя), а также установлен перечень и способы доведения информации по отдельным видам работ (услуг), в котором содержится информация, подтверждающая соблюдение базового права потребителя, а именно на безопасность, обусловленная наличием стандартов, сведений о содержании вредных для здоровья веществ по сравнению с обязательными требованиями стандартов, информации о сертификации, о противопоказаниях по применению продукции и т.д.

Информация о работах (услугах) является в какой-то степени защитой от заведомо неправильного использования результатов работы (услуги) т.е. информация помогает понять потребителю для чего данный результат работы (услуги) предназначен, что можно с ним делать и чего делать ни в коем случае нельзя; сведения о правилах безопасного и эффективного использования товара, об основных потребительских свойствах и т.п., а также еще одно немаловажное требование об информировании потребителей о том, что существуют обстоятельства, зависящие от потребителей, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (предоставляемой услуги).

В целом можно сказать, что информация обязательная для предоставления потребителю защищает о недобросовестности исполнителя (изготовителя), которые вводят потребителя в заблуждение о потребительских свойствах товара путем сокрытия информации, иными словами нечестным способом повлиять на потребительский выбор.

Информация, представленная в п.2 ст.10 Закона о защите прав потребителей должна доводиться до сведения потребителей с помощью технической документации, которая прилагается к работам (услугам), маркировкой на этикетках и иными способами, принятых для отдельных видов работ (услуг). Так же Закон о защите прав потребителей возлагает исполнителя (изготовителя) предоставление информации об организациях, которые уполномочены принимать претензии по выполнения работ (услуг), осуществлять техническое обслуживание и ремонт результатов работ (услуг).

Большое значение имеет и то, каким образом информация доводиться до сведения потребителей. Имеется ввиду то, что информация должна предоставляться на русском языке, но допускается дополнительно на языках народов РФ и государственных языках субъектов РФ на усмотрение изготовителя (продавца, исполнителя) (п.2 ст.8 Закона). Также должны быть снабжены информацией о месте их изготовления те продукты питания, которые расфасовывались и упаковывались на территории Российской Федерации.

Таким образом, на основании вышесказанного можно сделать вывод о том, что Законом о защите прав потребителей жестко регламентируется право потребителя в соответствии с его требованиями на выполнение (предоставление) изготовителем (исполнителем) качественных и безопасных работ (услуг). Многие изготовители (исполнители) за счет использования некачественных и небезопасных материалов, используемых при выполнении работ (услуг) зачастую причиняют вред здоровью, жизни и имуществу потребителя. Качество и безопасность работы (услуги) - это важнейшая составляющая характеристик, которая позволяет обеспечивать возможность использовать результаты работы (услуги) для определенных целей [53, с. 224].

Также Закон снабжен нормой, которая устанавливает права и обязанности изготовителя (исполнителя) в области определения срока службы, срока годности, а также гарантийного срока на выполненные работы (услуги) и их результаты. Законом определено, что если изготовитель не установил срок службы или срок годности на товары, на которые обязан был установить эти сроки, то вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара, подлежит возмещению независимо от времени его причинения. Это повышает ответственность изготовителя за соблюдением норм Закона в участии установления сроков службы и сроков годности.

Большое внимание в законодательстве уделено тому, какую информацию о выполняемых работах (услугах) изготовитель (исполнитель) предоставляет потребителю, тем самым обеспечивая возможность правильного и сознательного выбора. Весь перечень обязательной для предоставления информации в целом защищает от недобросовестности исполнители (изготовителя), который путем сокрытия данной информации вводит в заблуждение о потребительских свойствах, качестве и безопасности выполняемых работ (услуг).

**2.2 Специальные нормы регулирующие выполнение работ (оказание услуг)**

Потребителя при заключении договора на выполнение работ (оказание услуг) интересуют немаловажные условия сделки, а именно:

* цена выполненной работы (услуги);
* качество выполнения работы (услуги);
* срок выполнения работы (услуги).

Но перед тем как заключать договор на выполнение работ (оказание услуг) потребитель должен быть проинформирован о качестве, безопасности выполнения работ (услуг). А также о том, какая продолжительность срока службы (срок годности) результатов работы (услуги). Устанавливается ли гарантийный срок, на какой период и.т.п., другими словами можно сказать, что потребителю должна быть предоставлена полная и достоверная информация о выполняемой работе (услуге). На практике неоднократно встречаются случаи предоставления недостоверной либо неполной информации, но для того, чтобы такие ситуации возникали реже или вообще не возникали Законом о защите прав потребителей установлена ответственность изготовителя (исполнителя) за ненадлежащую информацию о работе (услуге).

В соответствии со ст.12 закона о защите прав потребителей под ненадлежащей информацией понимается:

* недостаточно полная информация, т.е. информация, не позволяющая потребителю сделать компетентный выбор работы (услуги) и использование результатов этой работы (услуги) по назначению;
* недостаточная информация, т.е. информация несоответствующая действительности.

В соответствии со ст. 14 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе потребовать возмещения вреда, причиненного здоровью, жизни и имуществу вследствие того, что не была предоставлена полная и достоверная информация о выполняемой работе (услуге), а также возмещение убытков, причиненных природным объектам, которые находятся в собственности потребителя.

Исполнитель в соответствии с договором должен качественно оказать услугу (выполнить работу) (п.1 ст.4 Закона о защите прав потребителей).

В Законе говорится о том, что исполнитель должен осуществить выполнение работы в тот срок, который установлен договором либо правилами выполнения отдельных видов работ (услуг).

Закон предусматривает утверждение Правительством РФ двух видов документов, которые отражают специфику и многочисленность услуг и работ: правила оказания отдельных видов услуг и правила выполнения отдельных видов работ, которые согласно ст.3 ГК РФ по своей юридической природе относятся к иным нормативно-правовым актам.

Если вышеуказанными правилами срок выполнения работ не предусмотрен, то он может быть оговорен в договоре о выполнении работ (оказании услуг), а также срок с меньшей продолжительностью, чем тот срок, который установлен указанными правилами. Таким образом, можно выделить два вида сроков на выполнение работ (оказание услуг): договорные и законные. Сроки, которые установлены законодательством или правилами об отдельных видах договоров, по соглашению сторон могут быть изменены, при условии того, что изменение будет происходить в сторону уменьшения.

Государственное регулирование является основной формой регулирования этих сроков. Но в отдельных случаях, когда например, дело касается изготовления либо ремонта уникальных изделий, предметов старины, о срочных услугах или работах, то сроки могут устанавливаться по соглашению сторон (см. приложение А).

На основании п.2 ст.27 Закона о защите прав потребителей можно выделить два вида сроков выполнения работ:

а) дата (период времени), с которой исполнитель должен приступить к выполнению работ (оказанию услуг);

б) дата (период времени) к которой исполнитель должен закончить выполнение работ (оказание услуг).

Совершение определенных действий одной из сторон, может служить установлением срока начала либо окончания выполнения работ (оказания услуг), например, передача материалов, которые необходимы для выполнения работ, потребителем исполнителю. Четкое определение начала и окончания срока выполнения работ является важным для правильности исчисления срока.

Согласно ст.191 ГК РФ течение срока, определенного периодом времени, начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которым определено его начало. В случае осуществления по частям выполнение работы (оказания услуги) в течение срока действия договора, то в содержании должны отражаться промежуточные (частные) сроки наряду с общим сроком исполнения работы, так как конкретизируются обязанности исполнителя, придается определенность и четкость выполняемой работе (оказываемой услуге). Так же могут изменяться сроки начала и окончания работ (оказания услуг), но только по соглашению сторон, т.е. с обоюдного согласия, как потребителя, так и исполнителя. Установленные сторонами новые сроки должны быть указаны в договоре либо дополнительном соглашении.

В соответствии со ст. 192-194 Гражданского кодекса РФ обязательство предусматривающее период или день его исполнения подлежит исполнению в этот день или любой момент такого периода. В ряде случаев обязательства могут быть исполнены и досрочно. Изготовитель (исполнитель) вправе предложить потребителю досрочное исполнение, если иное не предусмотрено законом, договором или не вытекает из существа обязательства. Но не всегда может устроить потребителя досрочное исполнение обязательства исполнителем (изготовителем), так например, при досрочном исполнении договора о доставке груза у потребителя могут возникнуть проблемы связанные с хранением, складирование и т.п. поэтому при заключении договора нужно оговаривать момент досрочного выполнения обязательств по договору дабы не возникало неясностей и конфликтных ситуаций между исполнителем и потребителем (см. приложение А).

Как правило, при возникновении конфликтов во взаимоотношениях между исполнителем и потребителем речь идет не о досрочном исполнении, а о просрочке выполнения заказанных работ (услуг). В таких ситуациях Закон о защите прав потребителей наделяет потребителей достаточно широкими правами и предусматривает жесткие санкции по отношению к неисполнившему свои обязательства исполнителю.

В соответствии со ст.28 Закона о защите прав потребителей в случае нарушения исполнителем сроков выполнения работы (услуги), а именно сроков начала, окончания или промежуточных выполнения работ (услуг), либо во время выполнения работы (услуги) стало очевидно, то, что вовремя выполнена она не будет, потребитель имеет право:

* определить и назначить новый срок выполнения работ (услуг) исполнителю;
* назначить третьих лиц для выполнения работы (услуги);
* выполнить работу своими силами, с требованием возмещения понесенных им расходов;
* выдвинуть требование об уменьшении цены за выполненные работы (услуги);
* отказаться от исполнения договора о выполнении работы (услуги).

В связи с нарушением сроков выполнения работ (услуг) потребитель вправе требовать полного возмещения убытков.

В случае назначения новых сроков выполнения работ (услуг) стороны данных правоотношений обязаны прописать их в договоре (п.2 ст.28 Закона). Если вновь назначенные сроки были просрочены, то потребитель вправе предъявить требования, установленные п.1 ст.28 Закона, исполнителю.

Исполнитель не имеет право требовать возмещения своих затрат в процессе выполнения работ (услуг), а так же платы за выполненную работу при условии, что потребитель не принял выполненную работу, в случае отказа от исполнения договора о выполнении работ (услуг) (п.4 ст.28 Закона).

Основываясь на п.5 ст.28 Закона о защите прав потребителей в случае нарушения сроков выполнения работ (услуг) потребитель может взимать с исполнителя неустойку (пеню) за каждый день (час, в случае определения сроков в часах) в размере 3% от цены, установленной в договоре о выполнении работ (услуг), в случае того, если цена договором не определена, то неустойка высчитывается от общей цены заказа (см. приложение А).

За нарушение сроков начала, этапов и окончания выполнения работ (услуг) неустойка (пеня) взыскивается за каждый день (час) просрочки соответственно вплоть до начала, окончания выполнения работы, ее этапов или до предъявления требований потребителя, которые установлены п.1 ст.28 Закона о защите прав потребителей.

Определение размера неустойки происходит исходя из того, какая цена определена договором за выполнение работ (услуг), если цена не определена исходя из общей цены заказа, которая существовала в месте удовлетворения исполнителем требования потребителя. Сумма, которая определена для взыскания, не должна превышать цену общего заказа либо отдельного вида выполнения работы (услуги).

Исполнитель освобождается от удовлетворения требований потребителя в случае, если сроки были нарушены по вине потребителя, либо при наступлении непреодолимой силы природных явлений, предъявляя доказательства, которые подтверждают невиновность (п.6 ст.28 Закона).

Законом о защите прав потребителей предусмотрены различные правовые последствия нарушения исполнителями требований, предъявляемых к качеству работ (услуг): выполняемая исполнителем работа (услуга) должна соответствовать тому качеству, которое предусмотрено договором. В случае отсутствия условий о качестве работы (услуги) в договоре, исполнитель обязуется выполнить работу (услугу), которая соответствует обычно предъявляемым требованиям, а так же пригодна для тех целей, для которых используется эта работа (услуга).

При обнаружении недостатков выполненной работы (услуги) потребитель вправе на основании п. 1 ст.29 Закона потребовать от исполнителя:

а) устранить безвозмездно недостатки;

б) соответственно уменьшить цену;

в) изготовить безвозмездно другую вещь из однородного материала соответствующего качества, либо повторно выполнить работу;

г) возместить расходы по устранению недостатков выполненной работы, которые были им понесены.

Правовые последствия нарушения требований к качеству выполненной работы (услуги) сходны с последствиями и правами при продаже товаров с недостатками [36, с. 19].

Например, если подрядчик сдает построенный им дом с недоделками (не установлена охранная сигнализация, не застеклены окна и т.д.), то с точки зрения Закона о защите прав потребителей эти недоделки не являются недостатками, так как не касаются качества выполненной работы. Ответственность подрядчика в этом случае наступает за нарушение сроков выполняемой работы, т.е. под недостатком в данном случае понимается не только соответствие качества выполненных работ условиям договора, но и обычно предъявляемым требованиям.

Исполнитель не освобождается от выплаты неустойки за нарушение срока окончания выполнения работ (услуг) даже при выполнении требований, которые были предъявлены потребителем, о безвозмездном устранении недостатков, о повторном выполнении работ (услуг), об изготовлении другой вещи и т.д.

Если в установленный срок, который указан в договоре, не были устранены недостатки выполненной работы, то потребитель имеет право отказаться от исполнения договора о выполнении работы (услуги) с требованием полного возмещения убытков. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (услуг) при обнаружении существенных недостатков или иных существенных отступлений от условий договора (см. приложение А).

Под иными существенным отступлением от условий договора, согласно ст.450 ГК РФ понимается нарушение условий договора, влекущее такой ущерб, вследствие которого сторона лишается того, на что вправе была рассчитывать при заключении договора. На практике это может означать нарушение существенных условий договора.

Все вышеперечисленные требования предъявляются в процессе выполнения либо при принятии выполнения работы (услуги). После уже принятой работы требования по поводу скрытых недостатков могут быть предъявлены: в течение гарантийного срока или в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (услуги) при отсутствии гарантийного срока. Что же касается недостатков в строении и ином недвижимом имуществе требования предъявляются в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в течение пяти лет. Согласно п.4 ст.29 Закона потребитель имеет право на безвозмездное устранение недостатка по истечении гарантийного срока, если он допущен по вине исполнителя. Такое требование предъявляется в течение срока службы или в течение десяти лет со дня принятия работы, при условии того, что срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

а) уменьшение цены за выполненную работу;

б) возмещение расходов, которые были понесены в процессе устранения недостатков выполненной работы;

в) отказ от исполнения договора о выполнении работы и возмещении убытков [38, с. 98].

На основании ст.30 Закона о защите прав потребителей устранение исполнителем недостатков должно осуществляться в разумный срок, который был назначен потребителем и указан в договоре или ином документе (заявлении). Исполнитель за нарушение сроков устранения недостатков несет ответственность в виде уплаты неустойки (пени) за каждый просроченный день (п.5 ст.28 Закона), а также по иным требованиям установленных п.1 и 4 ст.29 Закона о защите прав потребителей.

Кроме сроков устранения недостатков выполненной работы (услуги) также предусмотрены сроки удовлетворения иных отдельных требований потребителя в ст.31 Закона. Например, потребитель заключил договор со строительной фирмой договор строительного подряда на строительство дома за городом. В случае если исполнитель нарушил сроки строительства дома и совершенно очевидно, что работа не будет выполнена в срок, то потребитель вправе выдвинуть требования в сторону исполнителя, которые установлены в п.1 ст.28 Закона о защите прав потребителей.

Следует отметить и тот немаловажный факт, что у потребителя есть право на отказ от исполнения договора в любое время, но при условии того, что будет произведена оплата фактически понесенных расходов исполнителя, которые были связаны с исполнением данного договора. Однако если нет вины исполнителя, потребитель обязан не только уплатить исполнителю часть цены пропорционально части выполненной работы (услуги), но и возместить убытки, которые были вызваны расторжением договора. Убытки, согласно ст.15 ГК РФ включают в себя не только те расходы, которые понес исполнитель, но предполагаемые расходы и упущенную выгоду. Поэтому в данном случае расторжение договора будет являться неоправданным [40, с. 43].

На практике довольно часто возникает необходимость расторгнуть договор с исполнителем. В этом случае исполнители начинают увеличивать свои расходы, представляя потребителю расчет по выполненным работам с полной стоимостью договора. Чтобы избежать обсуждаемой ситуации, потребителю необходимо требовать от исполнителя подтверждения всех расходов соответствующих бухгалтерским документам (чекам, товарным накладным и т.п.).

При заключении договоров на выполнение работ (оказании услуг) по требованию одной из сторон договора может быть выставлено требование на составление сметы, содержащей в себе перечень все выполненных работ, материалов, использованных при исполнении работ (услуг), а также необходимого оборудования, материалов и др. с указанием их цены (стоимости).

В состав сметной документации входит:

* локальные сметы (определяется сметная стоимость отдельных видов работ и затрат в составе рабочей документации или рабочего проекта);
* объектные сметы (составляются на объект в целом);
* сметы на отдельные виды работ;
* сводный сметный расчет (основной документ, в котором определяются полная сметная стоимость выполненной работы).

В статье 33 Закона о защите прав потребителей закреплено положение в соответствии, с которым на выполнение работ (оказание услуг) может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Твердая смета не может быть уменьшена по требованию потребителя, так же как и увеличена по требованию исполнителя. Даже в том случае, когда при заключении договора была исключена возможность предусмотрения полного объема подлежащих выполнению работ либо необходимых расходов для этого (ст.709 ГК РФ). Если произошло существенное изменение стоимости оборудования, материалов, а так же услуг оказываемых исполнителю третьими лицами, которое при заключении договора невозможно было предусмотреть, исполнитель вправе требовать увеличения твердой сметы. Если от потребителя последовал отказ на выполнение этого требования, то исполнитель в судебном порядке может расторгнуть договор (п.2 ст.33 Закона).

При возникновении существенного повышения приблизительной сметы при выполнении дополнительных работ (оказании дополнительных услуг) исполнитель своевременно обязан предупредить потребителя. При отказе потребителя на превышение приблизительной сметы исполнитель имеет право отказаться от выполнения работ (предоставления услуг) и требовать уплаты цены за предоставленную услугу (выполненную работу).

На основании п.3 ст. 31 Закона о защите прав потребителей в случае несвоевременного предупреждения потребителя о том, что необходимо превысить приблизительную смету, исполнитель обязан исполнить договор, сохраняя при этом право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы [47, с. 729].

При заключении договора на выполнение работы исполнитель, на основании п.1 ст. 34 Закона о защите прав потребителей обязуется выполнить работу своими средствами и из своего материала, если иное не предусмотрено договором. За ненадлежащее качество материала, который был предоставлен для выполнения работ, исполнитель несет ответственность на основании установленных правил об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества. За материал исполнителя оплату производит потребитель полностью либо в размере, который должен быть указан в договоре о выполнении работ с тем условием, что окончательный расчет будет исполнен при получении потребителем выполненной работы исполнителем, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон (п.2 ст.34 Закона). Исполнитель может предоставлять материал потребителю в кредит в случаях, предусмотренных договором о выполнении работ. В последующем изменение цены на материал, который был предоставлен в кредит, не попадает под перерасчет согласно п.3 ст.34 Закона о защите прав потребителей. Пунктом 4 ст.34 Закона предусмотрено, что материалы, инструменты, технические средства необходимые для выполнения работы доставляются исполнителем к месту выполнения работ. Также исполнитель несет ответственность за сохранность и правильное использование материала используемого полностью или частично, который предоставил потребитель [50, с. 59].

В обязанности исполнителя входит предупредить потребителя о том, что материал переданный потребителем является непригодным либо недоброкачественным, а также представить отчет о расходовании материала и вернуть остаток, если таковой есть. Если материал (вещь), который был предоставлен потребителем, по каким-либо причинам был утрачен (поврежден) частично либо полностью, то исполнитель в течение трехдневного срока он должен быть заменен однородным материалом (вещью) применен в изготовлении изделия по желанию потребителя в разумный срок. В случае отсутствия однородного материала (вещи) аналогичного качества исполнитель обязан возместить потребителю цену поврежденного (утраченного) материала (вещи) в двукратном размере, а также расходы понесенные потребителем.

Определение цены поврежденного (утраченного) материала (вещи) определяется исходя из цены, которая существовала в том месте, в котором должно было быть удовлетворено требование потребителя исполнителем в день добровольного удовлетворения требования либо в день, когда суд вынес решение вследствие неудовлетворения требования.

В договоре о выполнении работ либо ином документе (заказе, квитанции) подтверждающем его заключение определяется цена материала (вещи), который передавался исполнителю (п.2 ст. 35 Закона).

На основании п.3 ст.35 Закона о защите прав потребителей, если потребитель был предупрежден исполнителем о том, что особые свойства материала (вещи) могут повлечь за собой частичную или полную утрату (повреждение) либо эти свойства при надлежащей приемке материала (вещи) не обнаружены, то исполнитель не несет ответственность за частичную или полную утрату (повреждение) материала (вещи) принятого им от потребителя.

Статья 36 Закона о защите прав потребителей обязывает исполнителя донести своевременно информацию до потребителя о том, что при соблюдении указаний потребителя и иных обстоятельств, которые зависят от потребителя, может повлечь снижение качества или невозможность совершения выполняемой работы. Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также потребовать возмещение убытков вследствие того, если потребитель в разумный срок не изменит указаний, не устранит иных обстоятельств снижающих качество выполняемой работы, не заменит недоброкачественный или непригодный материал.

За оказанные услуги потребитель обязан оплатить в порядке и сроке, которые установлены договором с исполнителем (ст.37 Закона). О способе оплаты услуги (работы) потребитель договаривается с исполнителем. Оплата может производиться как по наличному, так и безналичному расчету. Что же касается времени расчетов, то общему правилу только после того как потребитель принимает выполненную в полном объеме работу предоставляет оплату исполнителю. Также работа может быть оплачена путем выдачи аванса либо в полном размере, но только с согласия потребителя.

Необходимо отметить, что в действующем законодательстве содержится довольно много исключений из правил, в соответствии с которыми оплата выполненной исполнителем в полном объеме работы потребителем производиться по окончании работы (услуги). Аналогичные нормы содержатся и в некоторых других правовых актах, которые устанавливают порядок оказания услуг потребителям [55, с. 136].

В случае использования наличной формы расчета работа (услуга) оплачивается, таким образом, как укажет исполнитель, например:

* внесение наличных денежных средств в кассу исполнителя;
* в кредитную организацию;
* в кассу коммерческой организации, имеющие право принимать плату за оказанные услуги в соответствии с Федеральным законом от 02.12.1990г. №395-1 (ред. от 03.06.2009г.) «О банках и банковской деятельности», если иное не предусмотрено федеральными законами или иными нормативно-правовыми актами РФ. При этом обязательства потребителя перед исполнителем по оплате оказанных услуг (работ) будут считаться исполненными с того момента, когда потребитель внесет наличные денежные средства.

В соответствии со ст. 39 Закона о защите прав потребителей последствия, которые возникли в ходе нарушений условий договора об оказании отдельных видов услуг, вследствие своего характера не попадают под действие гл. III Закона «Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)», то они определяются законом. Содержание ст. 39 Закона не охватывает все вопросы по регулированию оказания отдельных видов услуг, а только формулирует правила о последствиях нарушения условий договора, отсылая нас к специальным законам или специальным нормам ГК РФ. Например, убытки, которые были нанесены вследствие нарушения исполнителем своих прав, подлежат возмещению в полном объеме, если иное не предусмотрено законом (п. 2 ст. 13 Закона). В свою очередь, п. 2, 3 ст.796 ГК РФ указывают на ограниченную ответственность перевозчика багажа, который в случае утраты или недостачи багажа возмещает гражданину ущерб лишь в размере стоимости утраченного или недостающего багажа и возвращает провозную плату. Наличие в Законе о защите прав потребителей ст. 39 позволяет также облегчить процедуру регулирования новых услуг, появляющихся на рынке и не попадающих ни под один из известных законодательству форм договоров. Эта норма Закона позволяет при необходимости устранить пробел в законодательстве, не внося изменений в ГК РФ И Закон о защите прав потребителей, а приняв новый законодательный акт и подзаконные (ведомственные) правовые акты в его исполнение. Примером может служить принятие 24.11.1996 г. Федерального закона №132-ФЗ (в ред. от 30.12.2008г.) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 18.07.2007 г. №452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта », приказа Ростуризма от 10.05.2007г. №28 «Об утверждении положения о ведении единого федерального реестра туроператоров» и письма Роспотребнадзора от 31.08.2007 г. №0100/8935-07-32 «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания», которые установили особенности регулирования отношений при оказании потребителям туристических услуг и т.д. [31, с. 113].

**ГЛАВА 3. Государственная и общественная защита прав потребителей**

**3.1 Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)**

Наряду с правовыми средствами, которые обеспечивают защиту прав потребителей, гражданская ответственность занимает важнейшее место. Роль гражданской ответственности значительно повышается в условиях сегодняшней рыночной экономики, так как ее основная цель заключается в том, чтобы восстановить нарушенную имущественную сферу потерпевшего лица.

Являясь одним из видов юридической ответственности, гражданская ответственность подразумевает применение к правонарушителю таких санкций, которые возлагают на него дополнительные гражданско-правовые обязанности, являющиеся определенным наказанием за совершенное правонарушение.

В статье 12 Закона о защите прав потребителей установлена ответственность изготовителя (исполнителя) за ненадлежащую информацию о работе (услуге), а также об изготовителе (исполнителе). Данная ответственность является гражданско-правовой ответственностью организации. Меры ответственности установлены дифференцированно, в зависимости от того, какой характер носят наступившие вредные последствия. Под ненадлежащей информацией понимается недостоверная информация, другими словами информация не соответствующая действительности, а также информация, содержащая недостаточно сведений о выполняемой работе (услуге), т.е. не позволяющая потребителю компетентно выбрать необходимый вид работ, отвечающий его действительной потребности, либо не предоставляющий возможность пользоваться результатами работы (услуги) по назначению. Также правила установленные ст. 12 Закона распространяются и на те случаи, когда потребителю информация о выполняемой работе (услуге) или об исполнителе (изготовителе) вообще не была предоставлена [36, с. 24].

На изготовителя (исполнителя) ложится ответственность перед потребителем в случае предоставления недостаточно полной или недостоверной информации о работе (услуге), а также об исполнителе (изготовителе) если:

* результаты выполненной работы (услуги) не могут быть использованы по назначению;
* результаты выполненной работы (услуги) не обладают необходимыми для потребителя свойствами;
* недостатки результатов работ (услуг) возникли сразу же после того, как потребитель принял их;
* вследствие пользования результатами работы (услуги) причинен вред здоровью, жизни или имуществу потребителя.

Под результатом выполненной работы (услуги) не обладающей необходимыми для потребителя свойствами, понимается такой результат, который не отвечает, прежде всего, конкретным потребностям потребителя по условиям его использования, по назначению и т.п.

В данном случае с юридической точки зрения дело имеется с заблуждением потребителя относительно предмета договора по вине другой стороны. В соответствии со ст. 450 ГК РФ потребителю предоставляется возможность расторжения договора, как по соглашению сторон, так и в одностороннем порядке [32, с. 267].

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

Согласно п. 2 ст. 15 ГК РФ убытками являются расходы, которые были произведены либо будут произведены лицом, чье право было нарушено для того, чтобы восстановить свои нарушенные права, а так же повреждение или утрата его имущества, неполученные доходы, которые были бы получены в обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). По смыслу положений Закона о защите прав потребителей к упущенной выгоде можно отнести лишь те убытки, которые не связаны с получением от предпринимательской деятельности.

Например, фермер держит корову, половина удоя идет на нужды семьи, а половина продается на рынке. Ветеринарный врач предложил сделать всем коровам платную вакцинацию. Вследствие ветеринарной ошибки корова погибает… С этих пор фермер вынужден покупать молоко у соседа. В данном случае этот фермер как потребитель услуг ветеринарного врача вправе требовать возмещение упущенной выгоды в виде стоимости той части молока, которая потреблялась его семьей, а не той, что продавалась на рынке [52, с. 213].

В ст.13 Закона о защите прав потребителей за нарушение прав потребителей предусматривается ответственность исполнителя (изготовителя), уполномоченного индивидуального предпринимателя либо уполномоченной организации, импортера в размере, установленном законом или договором. Но так как Закон признает лишь те условия договоров, которые не ущемляют права потребителей относительно установленных в Законе (ст.16), соответственно и ответственность, предусмотрена договором, будет применяться только в том случае, если она не выше, нежели установленная Законом о защите прав потребителей.

Одной из форм гражданско-правовой ответственности является неустойка (ст.330 ГК РФ). Неустойка – это денежная сумма определенная договором или законом, обязывающая должника заплатить кредитору в случае неисполнения обязательства, ненадлежащего исполнения обязательства либо если была допущена просрочка исполнения обязательства. Одновременно с основным обязательством возникает и обязательство неустойки, которое сводится к тому, что должник обязан заплатить определенную денежную сумму, в том случае, если обязанности вообще не будут исполнены, либо исполнены ненадлежащим образом. В независимости от того, в какой форме совершено основное обязательство (в письменной, устной), но обязательство по неустойки должно быть воспроизведено в письменной форме. Недействительность такого соглашения будет в случае несоблюдения формы соглашения о неустойке [46, с. 331].

Можно выделить несколько видов неустойки:

* по основанию возникновения:

а) законная неустойка – установленная законом, может быть взыскана вне зависимости от того, включены ли условия о ней в договоре (ст.322 ГК РФ);

б) договорная неустойка – определяется соглашением сторон, в котором указан размер, и условия, за нарушение которых она взимается;

* по отношению убытков, причиненных ненадлежащим исполнением обязательства:

а) зачетная неустойка – возмещение убытков в части не покрытой неустойки;

б) штрафная неустойка – возмещение убытков в сумме сверх неустойки;

в) исключительная неустойка – отсутствие возможности возмещения убытков, взысканию подлежит только лишь неустойка;

г) альтернативная неустойка – по выбору кредитора взысканию подлежит либо неустойка, либо убытки.

Например, Закон о защите прав потребителей предусматривает обязанность исполнителя выплаты неустойки в размере 3 % от стоимости работы в случае, если была допущена просрочка при сдаче результатов работы. Однако если договором между сторонами предусматривается 6%, то будут применяться условия договора, если 1% , то эти условия будут являться недействительными, а неустойка будет взыскана в том размере, в котором предусмотрена Законом о защите прав потребителей.

Размер неустойки может быть снижен судом, если он несоразмерен последствиям нарушения гражданско-правового обязательства. Вне зависимости от выплаты неустойки (пени) и возмещения убытков исполнитель (изготовитель, уполномоченный индивидуальный предприниматель или организация, импортер) обязан выполнить нарушенное обязательство и возместить убытки потребителя в полном объеме.

Бремя доказывания согласно п. 4 ст. 13 Закона о защите прав потребителей лежит на исполнителе (изготовителе, уполномоченном индивидуальном предпринимателе или организации, импортере). Закон предусматривает основания освобождения от ответственности указанных лиц, например, вследствие действия непреодолимой силы, действия самого потребителя или третьих лиц, нарушивших правила транспортировки, хранения или использования результатов работы (услуги).

Под непреодолимой силой понимается чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства, которые не зависят от воли исполнителя, изготовителя: стихийные явления (землетрясения, наводнения, ураганы, и т.д.), эпидемии, военные действия и т.д. [41, с. 659].

Согласно п.6 ст.13 Закона в случае удовлетворения судом установленных законом требований потребителя, то судом взыскивается с исполнителя (изготовителя, уполномоченного индивидуального предпринимателя или организации, импортера) штраф в размере 50 % от той суммы, которую суд присудил в пользу потребителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциаций, союзы) или органы местного самоуправления, то 50 % сумм взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

С правом потребителей на безопасность выполняемых работ(услуг) связано право потребителей на возмещение вреда. Это право также закреплено в ст.14 Закона о защите прав потребителей.

Вред, который был причинен здоровью, жизни или имуществу потребителя подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока годности или срока службы результатов работы (товара).

Если на товар должен быть установлен в соответствии с Законом о защите прав потребителей срок годности или срок службы, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена достоверная и полная информация о сроке годности или о сроке службы, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (работа) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Если в соответствии с требованиями Закона изготовитель (исполнитель) не установил на результат работы (услуги) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение 10 лет со дня передачи результата работы потребителю, а если день передачи установить невозможно – с даты окончания выполнения работы [50, с. 170].

На практике нередко возникают ситуации, когда результаты работы (услуги) причиняет вред лицам, которые никак не связаны с исполнителем (изготовителем) этих работ (услуг). Например, после ремонта электропроводного кабеля случилось замыкание электричества, и впоследствии возникшего пожара зачастую ущерб причиняется не только имуществу заказчика работ (услуг), но и имуществу других лиц. Данная ситуация предусмотрена Законом, в силу которого правом требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков результатов работы (услуги) обладает любой потерпевший независимо от того, состоял он договорных отношениях с исполнителем (изготовителем) или нет.

В соответствии с требованиями п.1 ст.14 Закона вред, который был причинен здоровью, жизни или имуществу потребителя вследствие рецептурных, производственных, конструктивных и иных недостатков результатов работ (услуг) должен быть возмещен в полном объеме. Это очень важное положение Закона о защите прав потребителей находит свое подтверждение и в ст.1095 Гражданского кодекса РФ, согласно которой, причинитель вреда обязуется возместить его независимо от наличия вины и договорных отношений с потерпевшим [49, с. 467].

Правила возмещения вреда, причиненного здоровью и жизни гражданина, установлены действующим гражданским законодательством, в частности, нормами ст. 1064, 1084 – 1101гл.59 ГК РФ. Согласно положениям ст. 1088, 1089 ГК РФ, если смерть гражданина наступила вследствие вины исполнителя (изготовителя), на возмещение вреда имеют право лица, которые находились на иждивении погибшего ко дню его смерти, а также те лица, которые стали нетрудоспособны в течение 5 лет с момента его смерти. Вред возмещается в размере той доли заработка погибшего, которую лица, имеющие право на возмещение, получали или имели возможность получать на свое содержание при его жизни. Например, вследствие нарушения технологии сборки продукции изготовителем была выпущена некачественная партия ручных дрелей. Пользуясь одной из некачественных дрелей (вследствие удара током), погиб потребитель этой «продукции». Ко дню смерти средний заработок погибшего составлял пятнадцать тысяч рублей. На его иждивении находилось два человека: нетрудоспособная жена и малолетний ребенок. Для определения размера возмещения заработная сумма делится на троих (сам погибший и два иждивенца). Таким образом, на долю каждого приходилась сумма в пять тысяч рублей. Эта сумма и подлежит взысканию с причинителя вреда.

При причинении вреда здоровью потребителя возмещению подлежит утраченный заработок (или его часть) размер которого рассчитывается по правилам, установленным нормами ГК РФ, расходы на дополнительное питание, лечение (в том числе санитарно-курортные), протезирование, а также другие расходы, которые были вызваны повреждением здоровья. В случае повреждения либо уничтожения имущества потребителя, то ему должна быть предоставлена вещь того же рода и качества или восстановлено поврежденное имущество, но если этого сделать нельзя, потребителю должны быть возмещены убытки. Вред, который был причинен вследствие недостатков товара, должен быть возмещен продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего. Вред, который был причинен вследствие недостатков работы или услуги, должен быть возмещен исполнителем.

Исполнитель (изготовитель) несет ответственность за вред, который был причинен здоровью, жизни или имуществу потребителя в связи с использованием оборудования, материала, инструментов и иных средств, необходимых для выполнения работ (услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет [56, с. 195].

На основании п.5 ст.14 Закона о защите прав потребителей с изготовителя (исполнителя) может быть снята ответственность, в случае того, если он докажет, что причинение вреда произошло вследствие непреодолимой силы или нарушения установленных правил хранения, использования, транспортировки результатов работ (услуг) потребителем. Аналогичная норма закреплена и в ст. 1098 Гражданского кодекса РФ.

Кроме указанных выше видов ответственности Закон о защите прав потребителей так же одним из первых предусмотрел возможность взыскания компенсации за причиненный моральный вред.

Понятие морального вреда закреплено в ст. 151 Гражданского кодекса РФ, в соответствии с которым под моральным вредом можно понимать нравственные или физические страдания, причиненные действием (бездействием), посягающие на нематериальные блага принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона (здоровье, жизнь, деловая репутация, достоинство личности, личная и семейная тайна, неприкосновенность частной жизни) или нарушающие его личные неимущественные права (право авторства, право на пользование своим именем и т.п.) либо нарушающие имущественные права гражданина.

Согласно ст. 15 Закона о защите прав потребителей в роли причинителя вреда могут выступать изготовитель, исполнитель либо организация, которая выполняет функции изготовителя (исполнителя).

Общие нормы о компенсации морального вреда содержатся в ст.1099 – 1101 ГК РФ. Эти положения гражданского законодательства предусматривают основания компенсации морального вреда, порядок и способ компенсации. Необходимо учитывать, что в соответствии с положениями ст.151, 1101 ГК РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в порядке гражданского судопроизводства. В соответствии со ст.15 Закона о защите прав потребителей моральный вред, который был причинен потребителю в результате нарушения изготовителем (исполнителем) прав потребителей, предусмотренных законом и правовыми актами РФ, которые регулируют отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Нужно иметь ввиду, что законодатель закрепил в ст. 1100 ГК РФ норму, в соответствии с которой компенсация морального вреда, причиненного потребителю, может осуществляться независимо от вины причинителя вреда в случаях, предусмотренных законом.

Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда (ст. 15 Закона о защите прав потребителей, п.3 ст.1099 ГК РФ). Но вопрос о размере возмещения в денежной форме вызывает большие затруднения в судах. Статья 192 ГПК РФ, которая обязывает суд к вынесению законных и обоснованных решений, не содержит каких-либо изъятий, отсюда следует, что и в части размера возмещения морального вреда в денежной форме решение также должно быть обоснованным и законным. Для обеспечения выполнения этого требования, ст. 197 ГПК РФ установила, что в мотивировочной части решения суда должны быть указаны доказательства, на которых основаны выводы суда, установленные судом обстоятельства дела, а также доводы, на основании которых отвергаются те или иные обстоятельства. Ответственность за причинение морального вреда имеет явно выраженный компенсационный характер.

При возмещении имущественного вреда гражданское законодательство применяет принцип эквивалентности размера возмещения размеру причиненного вреда. В случае компенсации морального вреда принцип эквивалентности неприменим в силу особой специфики. Но поскольку вред причинен и должен быть компенсирован, из смысла гражданского законодательства вытекает, что к компенсации морального вреда может и должен применяться принцип более «низкого» уровня - принцип адекватности (соответствия).

Можно предположить, что для того чтобы у потребителя возникло право на компенсацию причиненного ему морального вреда изготовителем, исполнителем, уполномоченным органом (уполномоченным индивидуальным предпринимателем) или импортером по общим основаниям, необходимо наличие двух условий:

* наличие вины в нарушении этих прав причинителя вреда;
* нарушение прав потребителя, предусмотренных законом.

Существуют два способа решения конфликтов между потребителем и изготовителем (исполнителем) или импортером:

а) досудебный (добровольный);

б) судебный (принудительный).

В досудебном (добровольном) порядке стороны конфликта в области правоотношений по защите прав потребителей могут прийти к взаимному согласию и удовлетворению в полном объеме претензий в добровольном порядке без обращения за помощью к суду. В случае того, если стороны не смогли достичь согласия в добровольном порядке, у потребителя возникает право на обращение в суд с исковым заявлением о возмещении вреда, причиненного здоровью, жизни либо имуществу (в том числе морального вреда).

Можно отметить, что практически каждый иск, который предъявляется в судебном порядке на основании Закона о защите прав потребителей, сегодня сопровождается требованием о компенсации морального вреда. Практика применения этой нормы Закона настолько велика, что стала предметом обсуждения на Пленуме Верховного Суда РФ (Постановление Пленума ВС РФ от 20.12.1994 года №10 (в ред. от 06.02.2007г) «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда»).

Самым сложным на практике является определение размера возмещения морального вреда. На первом этапе суды взыскивали компенсацию в процентном соотношении с размером имущественного ущерба. На недопустимость такого подхода указал Верховый Суд РФ, а впоследствии норма, запрещающая обуславливать размер возмещения за причиненный моральный вред суммой имущественного ущерба, появилась в Законе о защите прав потребителей и в ГК РФ. Таким образом, можно сделать вывод, что вопрос определения критериев, которые позволяют объективно оценивать размер компенсации причиненного потребителю морального вреда, остается пока открытым. К тому же можно констатировать, что судебная практика даже по схожим спорам различна [39, с. 200].

Потребитель зачастую, находится в уязвимом положении, вступая во взаимоотношения с исполнителем (изготовителем), особенно это проявляется в ситуациях, когда потребитель пользуется услугами организаций, которые занимают доминирующее положение на рынке и навязывают потребителям невыгодные для них условия договора.

Для обеспечения охраны интересов потребителей в п.1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей установлено правило, в котором указывается, что условия договора признаются недействительными, если они ущемляют права потребителей по сравнению с правилами, которые установлены законами и иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей.

Если у потребителя возникли убытки в результате исполнения договора, который ущемляет его права, то они должны быть возмещены в полном объеме. На практике довольно редко встречаются самостоятельные иски о признании условий договора недействительными. Это вполне объяснимо, поскольку при отсутствии реального нарушения права вряд ли человек станет обращаться в суд. Однако при возникновении конфликтных ситуаций, в случае, когда фирма ссылается на условия договора, в исковое заявление включаются пункты о признании этих условий недействительными.

Проанализировав положение Закона о защите прав потребителей о признании недействительными пунктов договора, которые нарушают права потребителей, нужно отметить, что ГК РФ содержит норму, позволяющую признать недействительными не только условия, прямо противоречащие требованиям законодательства, но и условия, не нарушающие закон, но не соответствующие экономическим интересам потребителей. Речь идет о ст. 428 ГК РФ, которая предусматривает право гражданина в судебном порядке оспаривать условия договора, которые ущемляют его интересы, если заключить этот договор потребитель не мог иначе, чем согласившись со всеми его условиями. В законодательстве такой договор называется договором присоединения. Практика применения этой статьи еще находиться в стадии разработки, и пройдет довольно много времени, прежде чем у судов выработается единый подход к рассмотрению дел этой категории. Представляется, что такие иски довольно перспективны и, возможно, применение именно этого положения законодательства позволит поставить точку в затянувшемся споре о законности одностороннего снижения банками процентов по депозитным вкладам.

Закон обязывает организацию, которая виновна в том, что включила в договор условия, которые ущемляют права потребителя, возместить убытки, причиненные исполнением такого договора.

Кроме общего правила, ст. 16 Закона прямо указывает на два условия договора с потребителями, которые заведомо являются противоправными. Во-первых, исполнителю (изготовителю) запрещено при заключении договора на выполнение одних работ (услуг) ставить условия обязательного приобретения иных работ (услуг). Запрещается обусловливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками результатов выполненных работ (услуг). В соответствии с требованиями Закона о защите прав потребителей убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор предоставляемых работ (услуг), возмещаются исполнителем (изготовителем) в полном объеме. Во-вторых, навязывание дополнительных услуг, которые предоставляются за плату потребителю запрещено. С такими ситуациями мы сталкиваемся ежедневно. Например, в «Оптике» соглашаются выполнить работу по изготовлению очков только в том случае, если оправа будет приобретена в той же «Оптике. Это является нарушением требований законодательства и дает потребителю право потребовать возмещения убытков.

В соответствии с п.3 ст.16 Закона о защите прав потребителей исполнитель не имеет права выполнять дополнительные услуги, работы за плату, не согласовав это с потребителем. Также потребитель имеет право отказаться от оплаты таких услуг (работ), а в случае если они оплачены – потребовать возврата уплаченной суммы у исполнителя (изготовителя).

При обращении к ст. 43 Закона о защите прав потребителей можно увидеть, что вследствие нарушения прав потребителей, которые установлены законами и иными нормативно-правовыми актами РФ исполнитель (изготовитель) в соответствии с законодательством РФ помимо гражданско-правовой ответственности может нести административную либо уголовную ответственность [54, с. 429].

Так в Кодексе Российской Федерации об административных правонарушениях (далее КоАП РФ) от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ (с изм. и доп. от 03.06.2009г.) предусмотрена административная ответственность с наложением штрафа, предусмотренная ст. 14.7 КоАП «Обман потребителей, ст. 14.8 КоАП «Нарушение иных прав потребителей», также за включение в договор тех условий, которые ущемляют права потребителя, установленные законом, за отказ от предоставления льгот и преимуществ потребителю, ст. 19.19 КоАП «Нарушение обязательных требований государственных стандартов, правил обязательной сертификации, нарушение требований нормативных документов по обеспечению единства измерений».

А также на сегодняшний день Уголовным кодексом Российской Федерации (УК РФ) от 13.06.96г. №63-ФЗ (с изм. и доп. от 29.06.09г) предусмотрена статьей 238 уголовная ответственность за нарушение прав потребителей, которой подлежат только физические лица.

С учетом вышесказанного необходимо отметить наличие тенденции к расширению сферы систематического контроля по соблюдению законодательства о защите прав потребителей, осуществляемого органами власти нашего государства.

Итак, законодательство о гражданской ответственности в области защиты прав потребителей предусматривает довольно жесткие меры за их нарушение. Придерживаться его канонов выгодно как потребителям для защиты своих прав и интересов, так и исполнителям (изготовителям). Законом установлены различные гарантии удовлетворения требований потребителя, начиная от уплаты неустойки потребителю в случае неудовлетворения его законных требований и заканчивая уплатой штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере цены иска. Отсюда можно сделать вывод о том, что для исполнителя (изготовителя) дешевле соблюдать закон, и тем более, не доводить дело до судебного разбирательства.

**3.2 Формы и порядок защиты прав потребителей**

Каждому человеку и гражданину статьей 46 Конституции РФ гарантируется судебный порядок защиты его прав и свобод. Также судебная защита закреплена в ст.11 Гражданского кодекса РФ и ст.17 Закона о защите прав потребителей, устанавливающая важные демократические начала, которые гарантируют гражданам судебную защиту их прав и свобод. Судебной защите подлежат права, которые определены в ГК РФ и иными правовыми актами, содержащие нормы гражданского права. В данном случае нарушенное или оспоренное право является объектом защиты. Также нужно отметить о том, что дела по защите прав потребителей относятся к категории гражданских дел, и порядок их производства во всех судах Российской Федерации определяется Гражданским процессуальным кодексом РФ и Законом «О защите прав потребителей» (статья 17). Суд возбуждает гражданское дело по исковому заявлению либо по заявлению той организации, куда обратился потребитель за защитой своих прав. Любой гражданин вправе в установленном законом порядке обратиться в суд за защитой нарушенных прав.

Анализируя действующее законодательство, можно сказать о том, что одной из тенденций его развития являются расширенные сферы судебной деятельности, а также судебного контроля за законностью действий и решений общественных объединений, должностных лиц, государственных органов. И это не случайно, так как очевидны преимущества судебного порядка по сравнению с административным порядком (см. приложение Б).

Другим вариантом защиты является досудебная защита, другими словами претензионное производство.

Суть внесудебного порядка защиты прав потребителей заключается в том, что потребитель, чьи права нарушены, сначала может предъявить исполнителю (изготовителю) требования о защите нарушенного права, при этом, не обращаясь с иском в суд.

Целью досудебного порядка рассмотрения требований потребителя является побуждение сторон на самостоятельное урегулирование возникших между ними разногласий, а исполнителя (изготовителя) – в добровольном порядке удовлетворить обоснованные требования потребителя, тем самым позволяя быстро восстановить нарушенное право. На практике нередко встречаются случаи, когда исполнитель (изготовитель) отказывается от добровольного исполнения требований потребителя, но Законом о защите прав потребителей предусмотрена ответственность исполнителя (изготовителя) за отказ удовлетворения в добровольном порядке обоснованных требований потребителя, которая является обязанностью исполнителя (изготовителя). Что касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав исполнителю (изготовителю) является его правом, поэтому потребитель по своему усмотрению либо предъявляет требование о защите своих нарушенных прав исполнителю (изготовителю), либо обращается с иском в суд. В случае если потребитель выбирает первый вариант, обозначенный выше, то ему необходимо подать претензию в письменной форме или заявление, где излагаются все его требования

Несоблюдение обязательного досудебного порядка регулирования споров препятствует рассмотрению иска. Данное положение закреплено в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» [56, с. 127].

Кроме того, с принятием Закона о защите прав потребителей в России сложилась система органов призванных осуществлять государственный контроль за соблюдением потребительского законодательства, который осуществляется уполномоченными федеральными органами исполнительной власти по контролю (надзору), иными федеральными органами исполнительной власти в области защиты прав потребителей, а также их территориальными органами, которые осуществляют функцию по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности выполняемых работ (услуг), в порядке, который определен Правительством РФ.

Государственным контролем и надзором в области защиты прав потребителей предусматривается:

* проведение мероприятий, которые связаны с контролем: проверка соблюдения исполнителем (изготовителем) обязательных требований законов и иных правовых актов РФ, которые регулируют отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательные требования к работам (услугам);
* выдача изготовителям (исполнителям) предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к работам (услугам);
* принятие мер по приостановке выполнения работ (оказания услуг) не соответствующие обязательным требованиям по отзыву внутреннего рынка от потребителя и т.д.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей, иные федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы, которые осуществляют функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности работ (услуг), для дачи заключения в целях защиты прав потребителей могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или инициативе лиц, которые участвуют в деле.

Федеральный орган исполнительной власти, который осуществляет функции по выработке государственной политики в области защиты прав потребителей, дает разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативно-правовых актов, а также утверждает положение о порядке рассмотрения дел о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (см. приложение Б).

На основании ст.41 Закона исполнитель (изготовитель) обязан предоставить достоверную информацию, документацию, объяснения в устной или письменной форме, по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей, необходимых для осуществления ими полномочий, которые установлены в Законе о защите прав потребителей.

В соответствии с положениями Закона о защите прав потребителей и указами Президента РФ от 9 марта 2004 г. №314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти», от 20 мая 2004 г. №649 «Вопросы структуры федеральных органов исполнительной власти», и от 12 мая 2008 г. № 724 «Вопросы системы и структуры федеральных органов исполнительной власти» государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативно-правовых актов РФ, которые регулируют отношения в области защиты прав потребителей, осуществляет специально созданная Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

В соответствии с положениями о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. №322, Роспотребнадзор находится в ведении Министерства здравоохранения и социального развития РФ и является уполномоченными федеральным органом исполнительной власти, которые осуществляют функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно – эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

Роспотребнадзор осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, и в области потребительского рынка (контроль за соблюдением санитарного законодательства, соблюдением законов и иных нормативно-правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, соблюдением правил выполнения отдельных видов работ, оказания услуг и т.д.); лицензирование отдельных видов деятельности, которые отнесены к компетенции Роспотребнадзора; установление причин и условий возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых отравлений; регистрацию, например, отдельных видов продукции, которые представляют потенциальную опасность для человека (кроме лекарственных средств), впервые ввозимых на территорию РФ пищевых продуктов, впервые производство биологические, химические вещества и т.д.; подготовку предложений о введении или отмене на территории РФ, субъектов РФ ограничительных мероприятий (карантина); организацию деятельности системы государственной санитарно - эпидемиологической службы РФ и иные функции в установленной сфере деятельности, если такие функции предусмотрены федеральными законами, нормативно-правовыми актами Президента РФ или Правительства РФ [47, с. 379].

Роспотребнадзор в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности имеет право на организацию проведения необходимых для исследования, испытания, анализа и оценки, в том числе научных исследований по вопросам осуществления надзора в установленной сфере деятельности; привлечение научных и иных организаций, ученых и специалистов для проработки вопросов установленной сферы деятельности; дачу разъяснений по вопросам отнесенных к компетенции Роспотребнадзора физическим и юридическим лицам; осуществление контроля за деятельностью территориальных органов Роспотребнадзора и подведомственных организаций и т.д.

Роспотребнадзор не имеет право на осуществление нормативно - правового регулирования в установленной сфере деятельности, кроме тех случаев, которые установлены указами Президента РФ, постановлениями Правительства РФ, а также на управление государственным имуществом и оказание платных услуг.

Также к федеральным органам исполнительной власти, которые осуществляют функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности работ, услуг, относится и федеральный антимонопольный орган – орган исполнительной власти, призванный проводить государственную политику по развитию конкуренции, поддержке новых экономических структур, ограничению монополистической деятельности, пресечению недобросовестной конкуренции, защите прав потребителей.

В настоящее время в соответствии с указами Президента РФ от 9 марта 2004 г. №314 (ред. от 22.06.09г.) «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти», от 20 мая 2004 г. №649 (ред. от 25.12.08г.) «Вопросы структуры федеральных органов исполнительной власти» и от 12 мая 2008 г. №724 (ред. от 31.12.08г.) «Вопросы системы и структуры федеральных органов исполнительной власти» функции федерального антимонопольного органа осуществляет находящаяся в ведении Правительства РФ Федеральная антимонопольная служба РФ (ФАС России).

В соответствии с положениями постановления Правительства РФ от 7 апреля 2004 г. №189 «Вопросы Федеральной антимонопольной службы» ФАС России является федеральным органом исполнительной власти, который осуществляет функции по контролю и надзору за соблюдением законодательства о конкуренции на товарных рынках и на рынке финансовых услуг, о рекламе, о естественных монополиях, а также изданию нормативно – правовых и индивидуально – правовых документов в пределах своей компетенции.

Основными функциями ФАС России являются контроль и надзор за соблюдением законодательства о конкуренции на товарных рынках, на рынках финансовых услуг, о естественных монополиях, о рекламе, в сфере размещения заказов на выполнение работ, оказания услуг для нужд субъектов РФ и муниципальных нужд.

Помимо Роспотребнадзора и ФАС России в пределах своей компетенции косвенно принимают участие в защите прав потребителей Министерство промышленности и торговли РФ (Минпромторг России), Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование), Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору (Ростехнадзор) и другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы) (см. приложение Б).

Но никакие федеральные органы не могут знать всех проблем, с которыми приходиться ежедневно сталкиваться потребителям в субъектах РФ и особенно в каждом конкретном городе или районе, поскольку ведомство находящееся в Москве не будет разбираться с конкретной мастерской, булочной и т.д. нарушающей права потребителей в Новосибирске, Калуге или Находке. Также и невозможно направить представителей федеральных ведомств в каждый регион. Именно поэтому определенные функции по защите интересов потребителей Закон о защите прав потребителей возлагает на уполномоченные высшие исполнительные органы государственной власти соответствующего субъекта РФ, а также городские, районные, областные администрации. Сегодня практически в каждом населенном пункте есть специалист или группа специалистов, которые занимаются защитой прав потребителей. Образно говоря, такие отделы по защите прав потребителей при местных администрациях являются передним краем работы государства с потребителем. Каждый потребитель, имеющий претензии к качеству работы или услуги, к организации, выполняющая их, может пожаловаться в отдел по защите прав потребителей, и ему обязаны дать консультацию относительно того, как нужно себя вести в сложившейся ситуации [42, с. 168].

На основании ст. 44 Закона в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе рассматривать жалобы, консультировать по вопросам защиты прав потребителей, а также обращаться в суды в защиту прав потребителей. Для обеспечения защиты прав потребителей органы местного самоуправления самостоятельно формируют соответствующие структуры. Как видно, в отличие от федеральных органов и уполномоченных высших исполнительных органов государственной власти соответствующего субъекта РФ, местные органы по защите прав потребителей не наделены никакими контрольными функциями. Однако отсутствие права карать нарушителей прав потребителей отнюдь не означает ненужность местных органов по защите прав потребителей. Эти органы могут принимать достаточно эффективные меры к нарушителям закона во многих отделах по защите прав потребителей созданы «черные списки» организаций и фирм, обманывающих потребителей. Эти списки публикуются в средствах массовой информации, на отдельных сайтах в Интернете, и потребители узнают, с какими фирмами можно иметь дело безбоязненно, а общения с какими можно избегать. Специалисты местных администраций выявляют нарушения прав потребителей, направляют информацию о нарушениях прав потребителей в исполнительные органы государственной власти соответствующего субъекта РФ и соответствующие федеральные органы для принятия необходимых мер, обращаются в суд в интересах потребителей (см. приложение В).

Вместе с тем при рассмотрении жалоб потребителей в рамках полномочий, которые закреплены в ст.44 Закона о защите прав потребителей, органы местного самоуправления вправе в целях объективного разбирательства по существу поставленных вопросов осуществлять проверки фактов, изложенных в жалобах. По результатам указанных проверок органы местного самоуправления вправе принимать обоснованные решения, в том числе связанные с направлением полученных материалов в территориальные управления Роспотребнадзора, однако исключается возможность проведения каких-либо мероприятий по контролю в сфере защиты прав потребителей по инициативе самого органа местного самоуправления, т.е. в плановом порядке и при отсутствии жалоб потребителей.

Помимо соответствующих федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), уполномоченных высших исполнительных органов государственной власти субъектов РФ, осуществляющих защиту прав потребителей (контроль за качеством и безопасностью работ, услуг), а также органов местного самоуправления на помощь потребителю приходят общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые в соответствии с п.1 ст. 45 Закона о защите прав потребителей создаются гражданами на добровольной основе в случае, когда необходимо объединить усилия людей для защиты нарушенных интересов, для проведения совместных мероприятий. Основная характеристика общественной организации – ориентация не на коммерческие интересы, а на защиту прав своих членов и граждан вообще.

Общественные объединения потребителей существуют во многих государствах мира не один десяток лет. В нашей стране движение потребителей возникло в крупных городах. В сентябре 1988г. появился Ленинградский клуб потребителей, чуть позже – Московский союз потребителей. Затем стали возникать подобные объединения в Новосибирске, Екатеринбурге, Ростове, Челябинске… На сегодняшний день в России зарегистрировано более 200 региональных общественных объединений потребителей. Для координации своей деятельности общественные объединения создают национальные организации. Большинство российских региональных организаций объединены в Союз потребителей РФ (СП РФ).

Каждое общественное объединение потребителей (а также их ассоциации, союзы) осуществляет свою деятельность в первую очередь в соответствии с ФЗ от 19 мая 1995г. №82-ФЗ «Об общественных объединениях» и может пользоваться правами, установленными ст. 27 вышеуказанного закона, и предоставленными Законом о защите прав потребителей.

Рассмотрим некоторые из полномочий общественных объединений, которые установлены в ст.45 Закона о защите прав потребителей.

Закон предоставляет потребительским организациям право на проведение экспертизы качества и безопасности результатов работ (услуг). Для реализации этого права общественные объединения потребителей могут учреждать собственные испытательные лаборатории, заключать договоры с уже действующими лабораториями. Многие потребительские организации активно используют это право и проводят испытания различных результатов работ, чтобы предоставить потребителям достоверную информацию о свойствах испытываемых товаров. Одно из достоинств потребительских испытаний – их независимость. Иногда в процессе испытаний обнаруживается, что испытываемые товары не соответствуют требованиям по безопасности. В этом случае, в соответствии с Законом о защите прав потребителей, общественные объединения потребителей вправе обратиться в органы государственного контроля, для пресечения попадания опасного товара к потребителям [32, с. 188].

Еще одно право общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) – это право 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 ведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей и т.д.

Главное отличие общества потребителей от государственного органа по защите прав потребителей – независимость от государства, политики и бизнеса. Если глава местной администрации населенного пункта вынесет постановление, которое ущемляет права потребителей, то отдел по защите прав потребителей при местной администрации вряд ли сможет выступить против своего руководителя, а общество потребителей в состоянии это делать и добиться отмены незаконного постановления. Кроме того, общества потребителей очень мобильны. Их деятельность не связывают никакие инструкции и бюрократические согласования. Если сотрудник общества столкнулся в течение дня с каким-то нарушением потребительских прав, то уже вечером общество может начать их защищать.

Если потребитель считает, что его права нарушены, он всегда может обратиться в общественную организацию потребителей своего город или района. Общественные объединения потребителей могут оказывать помощь в том случае, если потребителю необходима консультация юриста, защита в суде, независимая экспертиза. В отличие от государственных органов, общественные организации не имеют полномочий штрафовать нарушителя и действуют через суд или путем обращений в специализированные государственные органы в области защиты прав потребителей. В этих организациях работают профессионалы своего дела, и, обратившись к ним, потребитель получит реальную помощь в защите своих нарушенных прав и не останется один на один со своими проблемами (см. приложение Б).

Таким образом, проанализировав вышесказанное, можно сделать вывод о том, что в России существует две формы защиты прав потребителей - государственная и общественная. На сегодняшний день в Новосибирской области государственная защита более развита, чем общественная. Но хотелось, чтобы был усилен контроль и потребительских обществ, так как они могут участвовать в разработке требований по безопасности выполнения работ (оказания услуг), проверять соблюдение обслуживания потребителей, вносить предложения о мерах по повышению качества выполнения работ (услуг) и т.д., тем самым предотвращая нарушения прав потребителей [37, с. 117].

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В заключение хотелось бы отметить то, что с момента принятия Закона о защите прав потребителей была создана правовая база защиты прав потребителей, включающая в себя не только указанный Закон, но и Гражданский кодекс РФ, специальные законы, регулирующие отдельные сферы деятельности, правила осуществления работ и оказания услуг, утверждаемые Правительством Российской Федерации. Происходит развитие законодательства в сфере качества, в том числе безопасности предоставляемых работ (услуг). В соответствии с Законом создана система защиты прав потребителей, которую образуют федеральный антимонопольный орган и его территориальные управления; федеральные органы исполнительной власти и их территориальные подразделения, - осуществляющие контроль качества и безопасности выполняемых работ (услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей. За прошедшие годы были решены такие вопросы, как доведение до потребителей необходимой и достоверной информации о работах (услугах), формирование обычаев и правил делового оборота на базе освоения исполнителями (изготовителями) потребительского законодательства при выполнении работ (оказании услуг), привидение договоров, в том числе и гарантийных талонов крупных отечественных и иностранных компаний в соответствии с требованиями российского потребительского законодательства. Прочно вошло в практику досудебное разрешение споров между потребителями и иными рыночными контрагентами. Более широкий размах приобретает работа по информированию и обучению населения основам потребительской культуры.

Вместе с тем, как показывает практика в сфере защиты прав потребителей остается немалое количество нерешенных вопросов правового, социального, экономического и организационного характера. На положении потребителей негативно сказывается наличие множества монопольных рынков; ценовая спекуляция; наводнение потребительского рынка некачественными и фальсифицированными предлагаемыми работами, услугами; низкий уровень информирования потребителей в связи с отсутствием или низким уровнем информационных систем, которые доступны для потребителей на фоне широкой наступательной рекламы; недостаточный авторитет общественных объединений по защите прав потребителей и т.д.

В связи с этим в потребительском законодательстве требуется:

1. расширение и развитие системы программных мер в сфере защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг);
2. усиление координации работы по выработке единых позиций реализации законодательства о защите прав потребителей на основе масштабной правоприменительной практики судебной системой, органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, общественными потребительскими организациями;
3. повышения роли межведомственных и координационных советов по защите прав потребителей как на федеральном уровне, так и в субъектах РФ в реализации законодательства о защите прав потребителей , определение приоритетных направлений формирования потребительской политики в сфере выполнения работ (оказания услуг);
4. создание необходимых условий для развития и укрепления системы государственной и судебной защиты прав потребителей в сфере выполнения работ (оказания услуг) с учетом усиления роли органов местного самоуправления в этой области с целью обеспечения доступности ее для широких слоев населения;
5. проведение мониторинга в различных секторах потребительского рынка работ (услуг) в виде крупных комплексных обследований по вопросам соблюдения законных прав потребителей, в том числе образовательных, медицинских услуг, а также по отдельным вопросам обеспечения безопасности и качества выполняемых работ (оказываемых услуг).

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

**Нормативные акты**

1. Конституция РФ: Принята всенародным голосованием 12.12.1993 (ред. от 30.12.2008 № 7-ФКЗ). – М.: Юридическая литература, 2010. – 48 с.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 30 ноября 1994 г. №51-ФЗ (часть первая) (ред. от 27.12.2009) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1994. – №32. – ст. 3301.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 26 января 1996 г. №14-ФЗ (часть вторая) (ред. от 17.07.2009) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – №5. – ст.410.
4. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 14 ноября 2002 г. №138-ФЗ (ред. от 27.02.2009) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – №46. – ст. 4532.
5. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001г. №195-ФЗ (ред. от 03.06.2009) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – №1 (ч.1). – ст. 1.
6. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 г. №63 -ФЗ (ред.от 29.06.2009) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – №25. – ст. 2954.
7. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992г. №2300-1 (ред. от 23.07.2008) «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ. – 1992. – №15. – ст.766
8. Федеральный закон Российской Федерации от 27 декабря 2002г. №184-ФЗ (ред. от 23.07.2008) «О техническом регулировании» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – №52 (ч.1). – ст.5140.
9. Федеральный закон Российской Федерации от 30 марта 1999г. №52-ФЗ (ред. от 22.12.2008) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1999. – №14. – ст. 1650.
10. Федеральный Закон Российской Федерации от 8 августа 2001г. №128-ФЗ (ред. от 30.12.2008г.) «О лицензировании отдельных видов деятельности» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2001. – №33 (ч.1). – ст.3430.
11. Федеральный закон Российской Федерации от 17 августа 1995г. №147-ФЗ (ред. от 25.12.2008г.) «О естественных монополиях» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1995. – №34. – ст. 3426.
12. Закон Российской Федерации от 27 ноября 1992г. №4015 – 1 (ред. от 21.06.200г.) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» // Ведомости СНД И ВС РФ. – 1993. – №2. – ст.811.
13. Федеральный закон Российской Федерации от 13 марта 2006г. №38-ФЗ (ред. от 22.01.2010г.) «О рекламе» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2006. – №12. – ст. 1232.
14. Федеральный закон Российской Федерации от 2 декабря 1990г. №395-1 (ред. от 03.06.2009г.) «О банках и банковской деятельности» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – N 6. – ст. 492.
15. Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ (ред. от 30.12.2008г.) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1996. – № 49. – ст. 5491.
16. Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1994г. №100 (ред. от 10.03.2009г.) «Об организации работ по стандартизации, обеспечению единства измерений, сертификации продукции и услуг» // Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации. – 1994. – № 8 – ст. 598.
17. Постановление Правительства Российской Федерации от 16 июня 1997г. №720 (ред. от 10 мая 2001г.) «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» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1997. – №25. – ст. 2942.
18. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007г. №452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2007. – №30. – ст. 3942.
19. Постановление Правительства Российской Федерации от 5 июля 2001г. №505 (ред. от 15.09.2008г.) «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2001. – №29. – ст. 3016.
20. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 ноября 1994г. №1264 (ред. от 10.03.2009г.) «Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2001. – №48. – ст. 4517.
21. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001г. №290 (ред. от 23.01.2007г.) «Об утверждении» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2001. – №17. – ст. 1712.
22. Постановление Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005г. №111 (ред. от 14.12.2006г. с изм. от 21.02.2007г.) «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2005. – №10. – ст. 851.
23. Постановление Правительства Российской Федерации от 25апреля 1997г. №490 (ред. от 01.02.2005г.) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1997. – №18. – ст. 2153.
24. Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июня 2005г. №353 (ред. от 16.02.2008г.) «Об утверждении Правил оказания услуг проводного радиовещания» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2005. – №24. – ст.2372.
25. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 февраля 1997г. №155 (ред. от 01.02.2005г.) «Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 1997. – №7. – ст.862.
26. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 мая 2005г. №310 (ред. от 10.03.2009г.) «Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2005. – №21. – ст.2030.

**Материалы судебной практики**

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. №7 (ред. от 11.05.2007г.) «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» // Бюллетень ВС РФ. – 1997. – №1.
2. Постановление Президиума ВС РФ от 28 мая 2008г. «Обзор законодательства и судебной практики ВС РФ за первый квартал 2008 года» // Бюллетень ВС РФ. – 2008. – №8.
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. №10 (ред. от 06.02.2007г) «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» // Российская газета. – 1995. – № 29.

**Научная литература**

1. Айман Т.О. Защита прав потребителей. – М.: Норма, 2007. – 88 c.
2. Аншаков М.Г., Баршина Р.Ю. Постатейный комментарий к закону «О защите прав потребителей». – М.: Юристъ, 2007. – 208 с.
3. Астахов П.А., Володарский Ю.И. Как потребителю защитить свои права. – М.: Волтерс Клувер, 2007. – 303 с.
4. Астахов П.А. Права потребителя. Спорные моменты. Самые яркие процессы и советы известного адвоката. – М.: Волтерс Клувер, 2008. – 253 с.
5. Борисов А.Б. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный). С образцами претензий и исковых заявлений. – М.: Закон и право, 2009. – 1072 с.
6. Борисова Л.Н., Чаннов С.Е. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей». – М,: Юринформцентр, 2007. – 208 с.
7. Горелов А. Применение нормы об ответственности за обман потребителей // Российская юстиция. – М.: Юрид. лит., 2003. – № 8. – С. 47 – 48.
8. Горина И.Е. Защита прав потребителей, часто задаваемые вопросы, образцы документов. – М.: Юрайт-М, 2007. – 137 с.
9. Гусятникова Д.Б. Покупатель не всегда прав! Типовые ситуации по защите прав всех участников процесса купли-продажи товаров и услуг. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 128 с.
10. Еналеева И.Д. Защита прав потребителей, часто задаваемые вопросы, образцы документов. – М.: Юриздат, 2008. – 235 с.
11. Закон РФ «О защите прав потребителей». Юридический комментарий / под ред. Д.М. Сорк. – М.: ЮРкнига, 2007. – 112 с.
12. Законодательство о конкуренции и защите прав потребителей. Сборник нормативных актов и документов / под ред. П.В. Крашенниникова. – М.: Проспект, 2008. – 790 с.
13. Защита прав потребителей / под. ред. Т.А. Стяжкиной. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Статут, 2003. – 287 с.
14. Защита прав потребителей: нормативные акты, официальные разъяснения, судебная практика, образцы документов / под. ред. М.Ю. Тихомирова. – 3-е изд., доп. и перераб. – М.: ЮНИТА, 2007. – 972 с.
15. Золотухина Т.А. Постатейный комментарий к новой редакции Закона РФ «О защите прав потребителей». – М.: НОРМА, 2007. – 256 с.
16. Катыс М.А. Некоторые проблемы нормативно-правового регулирования защиты прав потребителей // Юрист. – 2007. – №10. – С. 56 – 57.
17. Кудрина Т.Н. , Пахомова И.А. Права потребителя. Ответы на все вопросы. – М.: Крона-Лекс, 2008. – 336 с.
18. Марченко М.Н. Источники права. – М.: Закон и право, 2008. – 760 с.
19. Марочкина Ю.Н. Защита прав потребителей при покупке товаров и услуг. – М.: Статут, 2007. – 204 с.
20. Пиляева В.В. Защита прав потребителей словарь-справочник с законодательными актами и образцами документов. – М., 2008. – 725 с.
21. Пиляева В.В. Федеральный закон «О защите прав потребителей» в схемах и определениях: учебное пособие. – М.: СПАРК, 2008. – 176 с.
22. Сметанникова А.Е. Последствия передачи товара ненадлежащего качества // Законодательство. – 2007. – №4. – С. 8 – 14.
23. Судебная практика по спорам о защите прав потребителей: сборник нормативных актов / сост. В.М. Малиновская. – М.: Проспект, 2007. – 480 с.
24. Тишуков Ю.В. Ответственность продавца. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. – 332 с.
25. Ткачев В.Н. Защита прав потребителей в Российской Федерации (правовое регулирование, комментарии, консультации, образцы документов): науч.-практич. пособие. – М.: Волтерс Клувер, 2009. – 544 с.
26. Шестакова Е.Д. Покупатель всегда прав. – М.: Юрайт, 2007. – 272 с.
27. Щирский Д.А. Защита прав потребителя практическое руководство с образцами заявлений. – 3-е изд., перераб. и доп. – М., 2008. – 288 с.