Содержание

Введение

Глава 1. Система органов государственного управления в сфере защиты прав потребителей

1.1 Федеральные органы

1.2 Органы местного самоуправления

Глава 2. Защита прав потребителей

2.1 Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав граждан в сфере оказания услуг

2.2 Иные виды защиты

Глава 3 Формы и способы защиты прав потребителей

3.1 Общая характеристика формы и способов защиты прав потребителей

3.2 Правовое регулирование способов защиты прав потребителей

3.3 Правовое регулирование форм защиты прав потребителей

Глава 4. Пробелы в законодательстве о защите прав потребителей

Глава 5 Проблема эффективности законодательства в методах ведения бухгалтерского учета

Заключение

Список использованных источников

Глоссарий

Приложения

## Введение

В гражданском обороте, основанном на рыночных отношениях, защита прав потребителей в сфере оказания услуг занимает особое место. Правовые нормы, посвященные защите прав потребителей, являются важной правовой гарантией охраны их интересов.

Большая часть потребностей обеспечивается посредством приобретения товаров, то есть торговли. Однако, в условиях нестабильной рыночной экономики, бешеной инфляции, массового снижения уровня жизни, постоянной задолженности по заработной плате работникам бюджетной сферы важно, чтобы потребитель чувствовал защиту своих прав. Потребитель должен быть уверен, что он получает достоверную информацию о товаре и его изготовителе, что это качественный товар, безопасный для его жизни и здоровья, что он вправе отстаивать свои интересы, в том числе и в судебных органах.

В данной работе анализируется обязательство по оказанию услуг потребителю и проблемы защиты прав потребителя при его нарушении. Данная тематика в цивилистической литературе затрагивалась многими авторами. Вместе с тем в науке гражданского права специальных работ монографического характера, посвященных исследованию проблемным вопросам защиты прав потребителя при оказании услуг не так много, большинство существующих современных работ носят скорее информативный характер, а не научный. Данная проблема требует сегодня всестороннего изучения с учетом практики применения новейшего законодательства о защите прав потребителя, а также с учетом того, что многие аспекты все еще не получили надлежащего законодательного урегулирования. Что же касается имеющихся правовых решений, то они в ряде случаев нуждаются в развитии и совершенствовании. Сказанное дает основание для утверждения, что тематика данной работы должна быть отнесена к числу актуальных проблем науки гражданского права, представляющая несомненный научный и практический интерес.

Объектом исследования данной дипломной работы является практическая значимость защиты прав потребителей в сфере оказания услуг.

Предметом данного исследования выступает обязательство по оказанию услуг потребителю и проблемы защиты прав потребителя при его нарушении.

Цель данной дипломной работы - изучить и проанализировать российское законодательство в области защиты прав потребителей.

Исходя из указанной цели, в данной дипломной работе поставлены задачи:

Рассмотреть состав системы органов государственного управления в сфере защиты прав потребителей;

Изучить установленный законодательством уровень ответственности за нарушение прав граждан в сфере оказания услуг;

Раскрыть содержание отдельных способов и форм защиты прав потребителей;

Указать недостатки законодательства о защите прав потребителей в сфере оказания услуг и разработать предложения по устранению этих недостатков для наиболее эффективной защиты прав потребителей.

В данной работе представлен анализ современного законодательства в сфере защиты прав потребителей, отражены результаты исследования основных на сегодняшний день теоретических проблем этого правового института, а так же высказаны некоторые предложения относительно совершенствования составляющих его правовых норм.

Методологическую основу исследования составили концептуальные положения, содержащиеся в законодательных актах Российской Федерации и ее субъектов по потребительской политике, а так же статистические материалы Госкомстата и других субъектов Российской Федерации.

Теоретической основой исследования послужили наиболее перспективные труды ученых в области защиты прав потребителей, среди которых важно выделить разработки В.Н. Аргунова, А.Е. Шерстобитова, В.И. Витрянского, А.М. Эрделевского и многих других. Активно использовались материалы на основе преддипломной квалификационной практики.

Научная новизна исследования состоит в разработке подходов и методологических основ формирования системы защиты прав потребителей, и практических рекомендаций по ее обеспечению и реализации.

В исследовании использовались методы системного и комплексного экономического анализа законодательства о защите прав потребителей.

Структура дипломной работы определена поставленной целью и последовательностью решения сформулированных задач. Работа состоит из введения, содержательной части, заключения, библиографии, глоссария и приложений.

## Глава 1. Система органов государственного управления в сфере защиты прав потребителей

## 1.1 Федеральные органы

Законодательство Российской Федерации (далее - РФ) предусматривает осуществление государственной защиты прав потребителей федеральными органами государственного управления, на которые возложена обязанность следить за соблюдением законодательства о защите прав потребителей и осуществлять контроль и надзор за безопасностью товаров, работ и услуг. К таким государственным органам относятся:

федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы);

федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России);

федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора РФ (Госсанэпиднадзор);

федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов РФ (Минприроды РФ);

иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы) в соответствии со своей компетенцией.

Федеральный Закон "О защите прав потребителей" (далее - ФЗ "О защите прав потребителей") предоставляет им следующие полномочия [17]:

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

направлять предписания об устранении нарушений требований безопасности товаров (работ, услуг); требований о снятии с производства, прекращении выпуска и продажи некачественных товаров (работ, услуг); требования о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товарах (работах, услугах);

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

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

В целях осуществления определенного вида государственной деятельности государством формируется федеральная система антимонопольных органов (федеральный антимонопольный орган) для проведения политики по содействию формирования рыночных отношений и конкуренции, предупреждению, ограничению и пресечению монополистической деятельности, недобросовестной конкуренции и защите прав потребителей.

В составе федерального антимонопольного органа образуется коллегия, в состав которой входят: глава Министерства по Антимонопольной Политике России (далее - МАП России), его заместители, руководители управлений и отделов, ведущие ученые и специалисты, управления, отделы и департаменты.

Данная организационная структура МАП России рассчитана на выполнение трех типов задач:

организационно-созидательные;

контрольно-предупредительные;

репрессивные.

Этими задачами являются:

предупреждение, ограничение и пресечение монополистической деятельности и недобросовестной конкуренции;

содействие формированию рыночных отношений на основе развития конкуренции и предпринимательства;

осуществление государственного контроля за соблюдением антимонопольного законодательства РФ, законодательства РФ о защите прав потребителей, о государственной поддержке предпринимательства, о рекламе, а также в пределах своих полномочий законодательства РФ о естественных монополиях и о товарных биржах;

проведение государственной политики, направленной на поддержку предпринимательства, в том числе малого и среднего, содействие становлению и укреплению предпринимательского сектора экономики РФ, государственное регулирование, межотраслевая и межрегиональная координация в сфере развития и поддержки малого предпринимательства;

государственное регулирование и контроль деятельности субъектов естественных монополий в области связи (оказание услуг общедоступной электрической и почтовой связи) и субъектов естественных монополий на транспорте (железнодорожные перевозки, услуги транспортных терминалов, портов и аэропортов).

В соответствии с основными задачами МАП России выполняет следующие функции:

обобщает практику применения антимонопольного законодательства РФ, а также законодательства РФ о защите прав потребителей, о рекламе, о государственной поддержке предпринимательства, о товарных биржах, о естественных монополиях в области связи и на транспорте и вносит в Правительство РФ предложения о его совершенствовании;

дает в установленном порядке заключения на проекты законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области антимонопольной политики, рекламной деятельности, защиты прав потребителей, деятельности субъектов естественных монополий, поддержки предпринимательства, а также принимает участие в их подготовке;

рассматривает факты нарушений антимонопольного законодательства РФ, законодательства РФ о защите прав потребителей, о государственной поддержке предпринимательства, о рекламе, о товарных биржах, о естественных монополиях в области связи и на транспорте и принимает соответствующие решения на основе законодательства РФ;

дает рекомендации федеральным органам исполнительной власти, органам исполнительной власти субъектов РФ и органам местного самоуправления по проведению мероприятий, направленных на содействие развитию конкуренции на товарных рынках;

разрабатывает и осуществляет меры по демонополизации производства и обращения товаров (услуг);

формирует и ведет реестр хозяйствующих субъектов, имеющих на рынке определенного товара долю более 35 процентов, а также реестры субъектов естественных монополий в области связи и на транспорте, в отношении которых осуществляется государственное регулирование и контроль;

осуществляет контроль за соблюдением требований антимонопольного законодательства РФ при создании, слиянии и присоединении объединений коммерческих организаций (союзов и ассоциаций), ликвидации и разделении (выделении) государственных и муниципальных унитарных предприятий, а также при приобретении акций (долей) в уставном капитале коммерческих организаций;

В соответствии со ст.40 ФЗ "О защите прав потребителей" федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) [17]:

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

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

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

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

обращается в суд, арбитражный суд с исками в защиту прав потребителей;

предоставляет официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов РФ, регулирующих вопросы в сфере защиты прав потребителей.

Координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), а также организация и проведение работ по обязательному подтверждению соответствия товаров (работ, услуг), возлагаются на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России), согласно п.3 ст.42 ФЗ "О защите прав потребителей" [17].

Согласно закону РФ "О стандартизации" Госстандарт России координирует деятельность органов государственного управления, а именно [16]:

формирует и реализует государственную политику в области стандартизации;

осуществляет контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов;

определяет порядок сертификации товаров (работ, услуг);

принимает решения о применении международных (региональных) стандартов, правил, норм на территории РФ;

определяет порядок сертификации и перечень товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации.

Закон РСФСР "Об охране окружающей природной среды" предусматривает осуществление государственного экологического контроля федеральным органом по охране окружающей среды и природных ресурсов РФ (Минприроды РФ). Должностные лица органов государственного экологического контроля в соответствии с их полномочиями имеют право в установленном порядке [18]:

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

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

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

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

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

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

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

Вышеперечисленные федеральные органы представляют собой систему управления, которая контролирует соблюдение законодательства о защите прав потребителей.

## 1.2 Органы местного самоуправления

Органы местного самоуправления (далее - ОМС) по защите прав потребителей являются структурным подразделением местной администрации и обладают следующими полномочиями:

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

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

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

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

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

Данные полномочия реализуются ОМС в соответствии с ФЗ “Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ" [12].

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

МАП России разработало методические рекомендации для ОМС по организации защиты прав потребителей. Согласно этим рекомендациям работа структурного подразделения по защите прав потребителей осуществляется в соответствии с текущими и перспективными планами, включающими перечень мероприятий.

ОМС осуществляют свою деятельность по защите прав потребителей по следующим направлениям [23, с.36-38]:

формирование в муниципальном образовании системы защиты прав потребителей и координация деятельности входящих в нее организаций;

координация деятельность структурных подразделений местной администрации по вопросам, затрагивающим законные интересы и права потребителей;

взаимодействие с органами государственной исполнительной власти и контрольно-надзорными органами по вопросам защиты прав потребителей;

подготовка проектов нормативных актов по вопросам защиты прав потребителей;

разработка предложений по совершенствованию защиты прав потребителей;

подготовка предложений о разработке и содержании программ по защите прав потребителей;

оказание помощи уполномоченным поселковым и сельским администрациям в работе по защите прав потребителей;

сотрудничество с общественными объединениями потребителей,

содействие развитию общественного потребительского движения;

оказание помощи потребителям в реализации их законных прав (рассмотрение письменных и устных обращений и заявлений потребителей, консультация их по вопросам защиты прав потребителей и т.д.)

ОМС вправе проводить проверки хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей. Проверки проводятся:

при необходимости уточнения фактов по жалобам потребителей;

по утвержденному плану работы;

по поручениям руководства ОМС как самостоятельно, так и совместно с другими подразделениями органа;

совместно с территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов РФ.

ОМС являются важным элементом национальной системы защиты прав потребителей, действующим на муниципальном уровне, наиболее приближенном к населению. Для обеспечения защиты прав потребителей ОМС самостоятельно формируют соответствующие структуры.

Законодательство предоставляет ОМС право не только рассматривать жалобы потребителей и консультировать их по проблемам защиты прав потребителей, но и анализировать договоры, заключаемые хозяйствующими субъектами с потребителями. При выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества или опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды ОМС вправе согласно ст.44 ФЗ "О защите прав потребителей" информировать об этом федеральные органы исполнительной власти, обращаться в суды в защиту прав потребителей (в том числе неопределенного круга потребителей). При этом Закон определяет, что пятьдесят процентов суммы взысканного судом штрафа в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требования потребителя перечисляются ОМС, выступившему с заявлением в защиту прав потребителя [17].

Местные органы по защите прав потребителей в отличие от федеральных структур не наделены контрольными функциями. Практически единственная административная мера, которую они могут применить, - право приостановить реализацию товаров с просроченными сроками годности. Но отсутствие у местных органов по защите прав потребителей права привлекать нарушителей к административной ответственности отнюдь не означает их слабости или ненужности. Эти органы могут применять к нарушителям закона достаточно эффективные меры.

Во многих отделах по защите прав потребителей созданы списки хозяйствующих субъектов, систематически нарушающих права потребителей. Эта информация публикуется в средствах массовой информации. Специалисты ОМС направляют информацию о нарушениях прав потребителей в соответствующие федеральные органы, передают материалы в суд.

## Глава 2. Защита прав потребителей

## 2.1 Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав граждан в сфере оказания услуг

Ежедневно каждый из нас вступает в отношения, связанные с удовлетворением различных бытовых нужд. Покупая продукты или туристическую путевку, сдавая обувь в ремонт, получая консультацию врача, мы не обращаем внимания на правовую сторону этих отношений. Необходимость оценки своих действий как потребителя услуг и действий исполнителя с точки зрения закона возникает, к сожалению, лишь после нарушения каких-либо прав. Ни в одной цивилизованной стране потребитель не является таким незащищенным, как в России. Пострадать можно не только от продавца, но и от закройщика, телевизионного мастера, врача или экстрасенса.

Гражданская ответственность занимает важное место в ряду правовых средств, обеспечивающих защиту прав потребителей. В условиях перехода к экономике рыночного типа роль гражданской ответственности значительно повышается, поскольку основной ее целью является восстановление нарушенной имущественной сферы потерпевшего лица.

Необходимо отметить тенденцию расширения сферы систематического контроля по соблюдению законодательства о защите прав потребителей, осуществляемого территориальными управлениями МАП России.

Все больше внимания уделяется проверкам таких важных сфер обслуживания потребителей как платные медицинские, образовательные, транспортные, коммунальные и другие услуги. Так, проверки коммунальных услуг составили в 1996г.4,6% от общего числа проверок и в 1997г.6,0%; образовательных услуг - соответственно 0,7% и 1,7%; медицинских услуг - 1% и 7,1%; транспортных - 2,5% и 3,1%. Самую высокую долю нарушений в сфере потребительского рынка составляют нарушения в сфере торговли. Но на втором месте по количеству нарушений называются нарушения в сфере коммунальных услуг, которые составили в 1996-1997 годах 12,7% от общего количества нарушений. В 1997 г. по сравнению с 1996 г. значительно возросло количество нарушений, выявленных в сфере платных медицинских услуг - в 2,4 раза. Это в определенной мере объясняется массовыми проверками, проводившимися территориальными управлениями по заданию МАП России [24, с.80-84].

По-прежнему остается актуальной защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг. Это во многом связано с проводимыми в стране экономическими реформами, в том числе и в жилищно-коммунальном хозяйстве, передачей ведомственного жилья в муниципальную собственность, приватизацией жилых помещений, перестройкой системы договорных отношений, связанных с обслуживанием жилищного фонда.

Рассматривая гражданско-правовую ответственность как средство охраны прав потребителей, необходимо подчеркнуть, что ее основной функцией является компенсационная, то есть эта ответственность имеет своей задачей, в основном, восстановление нарушенной имущественной сферы потребителя за счет имущества правонарушителя. Вот почему основной упор в ФЗ "О защите прав потребителей" делается на применение такой меры ответственности, как возмещение убытков. Гражданский кодекс (далее - ГК) предусматривает различные формы ответственности: в форме возмещения убытков, уплаты неустойки и другие. Особое место отводится именно возмещению убытков. Обусловлено это тем, что наиболее существенным и распространенным последствием нарушения гражданских прав являются убытки [3].

Понятие, которое напрямую касается ответственности, - это определение недостатка услуги. Закон подразделяет это понятие на простой недостаток и существенный недостаток. Эти понятия имеют очень большое значение, поскольку их обнаружение является основанием для применения к исполнителям различных мер юридической ответственности.

Недостаток услуги - несоответствие услуги обязательным требованиям, предусмотренным законом, условиям договора или целям, для которых услуга такого рода обычно используется.

Существенный недостаток услуги **-** неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

ФЗ "О защите прав потребителей'' предусматривает, что потребитель имеет право на то, чтобы услуги были качественными, являлись безопасными для его жизни и здоровья, для окружающей среды, а также не причиняли вреда его имуществу. Исходя из этого права, предусмотрена ответственность за нанесенный потребителю вред [17].

Вопрос этот крайне актуальный, так как качество многих услуг, поступающих на потребительский рынок, оставляет желать лучшего. Это касается, прежде всего, различного рода медицинских и образовательных услуг, а также нетрадиционных услуг - целительство, магия, гипноз и другое. Оказание некачественных услуг ведет к большим затратам, может причинить вред здоровью потребителя, угрожать его жизни, нанести ущерб другому имуществу, а порой под оказанием соответствующей услуги маскируется откровенное мошенничество. Во всех этих и других случаях наступает ответственность виновного лица перед потребителем.

Подводя итог разделу о гражданской ответственности за нарушение прав потребителей можно отметить, что законодательство об ответственности в области защиты прав потребителей предусматривает довольно жесткие меры за их нарушение. Придерживаться его канонов выгодно не только услугополучателю для охраны и защиты своих интересов и прав, но и самим исполнителям услуг. Закон устанавливает различные гарантии удовлетворения требований потребителя: от уплаты потребителю неустойки в случае просрочки выполнения его законных требований до уплаты штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере цены иска. Одним словом для исполнителя дешевле соблюдать Закон, а тем более не доводить дело до суда.

Обширная практика государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей показывает, что распространенным, прочно вошедшим в деловую практику явлением стало удовлетворение потребителем своих законных требований в досудебном порядке в случае оказания некачественной услуги, в том числе требований потребителей о расторжении договора оказания услуги. Примером осуществления защиты прав потребителей в досудебном порядке является направление претензии продавцу (исполнителю, изготовителю) [ПРИЛОЖЕНИЕ А].

Наиболее слабым звеном в потребительском законодательстве России остается законодательство в сфере безопасности и качества услуг. Значителен объем нарушений в этой сфере и числа лиц, привлекаемых к гражданской ответственности. Меры, принимаемые органами исполнительной власти по недопущению проникновения на потребительский рынок опасных услуг, не носят исчерпывающий характер. Вместе с тем, только увеличение числа проверок, проводимых различными органами, не обеспечивает должной отдачи (до сих пор со страниц газет не сходят объявления по поводу оказания всевозможных оккультных услуг, сомнительных образовательных и медицинских услуг).

Трудноразрешимой проблемой, по-прежнему, остается исполнение судебных решений. Основными причинами неисполнения решений судов являются отсутствие денежных средств на счетах ответчиков, ликвидация и банкротство должников, их исчезновение. Недостаточно принимаются меры по обеспечению исков.

В настоящее время приняты ФЗ "О судебных приставах" и "Об исполнительном производстве". Указанные законы предусматривают коренное реформирование системы органов, осуществляющих принудительное исполнение судебных актов и актов других органов, а также сам порядок исполнения. Введен институт судебных приставов, которые наделены значительным объемом полномочий по принудительному исполнению судебных решений. Применение этих актов позволит улучшить судопроизводство и по потребительским делам [8; 13].

Главное в гражданской ответственности то, что законодательство предоставило достаточно возможностей потребителю для защиты своих собственных прав и интересов. Единственное требование - это знание своих прав. И в этой связи систематическая работа по информированию и образованию населения в сфере потребительской политики должна стать одним из основных направлений деятельности всех ветвей национальной системы защиты прав потребителей. Так как именно знание ФЗ "О защите прав потребителей", в большинстве случаев, способствует охране прав потребителей, а в иных случаях привлечению к ответственности виновных лиц.

## 2.2 Иные виды защиты

Законодательство устанавливает не только гражданско-правовую, но и административную ответственность за нарушение прав потребителей. Гражданско-правовая ответственность вытекает, как правило, из договорных отношений и заключается в основном во взыскании неустойки и убытков, компенсации морального вреда судом при активной деятельности самого потребителя, чьё право нарушено. Административно-правовая ответственность и уголовно - правовая ответственность является следствием осуществления федеральными органами исполнительной власти своих контрольных функций и состоит в наложении штрафов и выдаче предписаний различного рода на правонарушителей-граждан и юридических лиц, привлечение граждан к уголовной ответственности.

Механизмы административно-правовой и уголовно-правовой ответственности являются еще одними способами защиты прав потребителей.

Административная ответственность является одним из видов юридической ответственности. Основными признаками юридической ответственности является то, что она наступает при наличии вины, на основе норм права, за правонарушение, связана с общественным и государственным осуждением (порицанием) поведения правонарушителя, выражающееся в наступлении для него отрицательных последствий.

Кодекс РФ об административных правонарушениях (далее - КоАП РСФСР) в действующей редакции предусматривает различные составы административных правонарушений в области финансов, жилищно-коммунального хозяйства, торговли, за совершение которых граждане и юридические лица привлекаются к административной ответственности. В соответствии со ст.224 КоАП РФ органом, который вправе рассматривать дела о нарушении антимонопольного законодательства, осуществлять государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, является МАП РФ [5].

МАП РФ имеет 89 территориальных управлений, расположенных в областных и краевых центрах. Все они напрямую подчиняются МАП РФ, что позволяет им быть независимыми от местной власти и в случае необходимости защищать потребителей от произвола местных чиновников.

В этой области их деятельность можно подразделить на два главных направления:

1. защита прав конкретного гражданина-потребителя;

2. защита прав неопределенного круга потребителей.

В первом случае действия антимонопольных органов начинаются с рассмотрения конкретных заявлений граждан. В случае отказа хозяйствующим субъектом в добровольном порядке удовлетворить законные претензии потребителя, антимонопольные органы возбуждают дело о нарушении конкретных статей Закона и принимают меры к принудительному удовлетворению требований потребителя, путем выдачи обязательных для исполнения предписаний. Предусмотрена также выдача предписаний о прекращении или о приостановлении продажи товаров в случаях, если специалистами антимонопольных органов выявлены следующие нарушения:

продажа товаров с истекшим сроком годности;

продажа товаров (выполнение работ), на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но они не установлены;

продажа товаров при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге).

Предписание выносится в соответствии с принятым решением в течение трех дней после разбирательства дела или оформляется в течение трех дней со дня составления акта проверки продавца (изготовителя, исполнителя). Предписание содержит указание места и времени его вынесения; наименование органа, выдавшего предписание; указание статьи закона и (или) иного правового акта РФ, регулирующей отношения в области защиты прав потребителей; суть нарушения (в чем оно выражено); срок исполнения; конкретные действия, которые изготовитель (исполнитель, продавец) должен совершить для устранения нарушений прав потребителей; дату представления информации об исполнении предписания.

Предписание подлежит добровольному исполнению с обязательным уведомлением об этом антимонопольного органа. В случае уклонения от исполнения или несвоевременного исполнения предписания о прекращении нарушений прав потребителей антимонопольные органы имеют право возбуждать дело о привлечении виновных лиц к ответственности. При этом на изготовителя (исполнителя, продавца) согласно п.1 ст.43 ФЗ "О защите прав потребителей" может быть наложен штраф в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда [17].

Должностные лица несут ответственность, предусмотренную КоАП РФ. Согласно ст.157 этого Кодекса, неисполнение в срок должностным лицом органа власти, управления или хозяйствующего субъекта (исполнителя, изготовителя, продавца) законных предписаний федерального антимонопольного органа, его территориального управления - влечет предупреждение или наложение штрафа в размере до восьми минимальных размеров оплаты труда [5].

Исполнители (изготовители, продавцы) в соответствии с п.5 ст.43 ФЗ "О защите прав потребителей" имеют право обратиться в арбитражный суд с заявлением о признании недействительным полностью или частично предписания антимонопольного органа либо об отмене или изменении постановления о наложении штрафа [17].

Практика работы антимонопольных органов показывает, что большая часть предписаний о прекращении нарушения прав потребителей исполняется в добровольном порядке без принятия мер административного воздействия. Значительная часть требований потребителей, как правило, удовлетворяется еще в период подготовки дела к рассмотрению на комиссии.

В пределах своей компетенции федеральный антимонопольный орган и его территориальные управления направляют материалыо нарушении прав потребителей в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия данной лицензии или о ее досрочном аннулировании; в органы прокуратуры; другие правоохранительные органы по подведомственности материалы для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей. Специалисты антимонопольных органов могут привлекаться судом к участию в процессе или вступать в процесс по собственной инициативе для дачи заключения по делу и в целях защиты прав потребителей, в соответствии с п.4 ст.40 ФЗ "О защите прав потребителей" [17].

По требованию государственного антимонопольного органа и его территориальных управлений продавцы, изготовители, исполнители обязаны представить достоверные документы, письменные или устные объяснения и иную информацию*,* необходимую для охраны интересов потребителей, в соответствии со ст.41 ФЗ "О защите прав потребителей" [17].

Реализуя эти полномочия МАП России и его территориальные управления рассматривали обращения граждан, принимали меры по восстановлению нарушенных прав потребителей, проводили проверки хозяйствующих субъектов, оказывали консультационную и практического помощь физическим и юридическим лицам по вопросам защиты прав потребителей. Кроме того, принимали участие в рассмотрении судами дел данной категории, реализовывали и другие мероприятия по обеспечению действующего потребительского законодательства.

МАП России и его территориальные управления в работе по контролю за соблюдением законодательства о защите прав потребителей стремятся добиться добровольного устранения хозяйствующими субъектами выявленных нарушений. Это позволяет наиболее оперативно и без дополнительных затрат восстановить законные права потребителей,

Происходящие в стране крупные преобразования в экономической сфере продиктовали необходимость изменения и уголовного законодательства, призванного отражать новые экономические реалии. Особенно это актуально для хозяйственных преступлений.

Уголовная ответственность - это предусмотренное уголовно-правовой нормой и примененное к лицу вступившим в силу обвинительным приговором суда государственно-принудительное воздействие за совершенное преступление.

В Уголовном Кодексе РФ (далее - УК РФ) содержится ряд статей, направленных именно на защиту прав потребителей и на привлечение к ответственности виновных лиц [6]:

заведомо ложная реклама (ст.182 УК РФ) - использование в рекламе заведомо ложной информации относительно товаров, работ или услуг, а также их изготовителей (исполнителей, продавцов), совершенное из корыстной заинтересованности и причинившее значительный ущерб.

нарушение санитарно-эпидемиологических правил, повлекшее по неосторожности массовое заболевание или отравление людей, (ст.236 УК РФ).

производство, хранение или перевозка в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности.

обман потребителей (ст. 200 УК РФ) - обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (услуги).

УК РФ в ст. 200 дает примерный перечень способов совершения обмана потребителей. Установить их исчерпывающий перечень практически невозможно. Поэтому кроме перечисленных способов обмана потребителей в ст. 200 УК РФ говорится и об ином обмане.

Анализ судебной практики показывает, что под иным обманом потребителей следует понимать любые действия виновного, которые направлены на получение от граждан сумм, превышающих стоимость оказанной услуги. Это может быть завышение сложности и объема фактически выполненных услуг, оформление обычного заказа как срочного и другие.

Ответственность за обман потребителей предусматривается при оказании услуг потребителям в организациях, оказывающих услуги, созданных в любой, из числа предусмотренных гражданским законодательством, организационно-правовой форме и независимо от формы собственности.

Обман потребителей является распространенным преступлением, нарушающим имущественные интересы граждан. В условиях сложной социально-экономической ситуации в стране опасность этого негативного явления значительно возрастает и в настоящее время случаи обмана потребителей получили довольно широкое распространение.

Общепризнанно, что уголовная ответственность является, фактически, самой суровой формой ответственности, предусмотренной государством за нарушение прав человека, и, введение в УК РФ составов преступлений, касающихся ответственности за нарушение прав потребителей вызвано острой ситуацией, сложившейся в нашей стране на рынке потребительских товаров и услуг. Соотношение максимальных санкций норм уголовного кодекса наиболее объективно отражает общественную значимость охраняемых благ.

Обширная практика государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей показывает, что несмотря на большое количество нарушений во всех секторах потребительского рынка антимонопольным органам удается добиваться от хозяйствующих субъектов устранения большинства нарушений в добровольном порядке, что позволяет оперативно и без дополнительных затрат восстановить законные права потребителя.

На сегодняшний момент необходимо считать важнейшим направлением работы антимонопольных органов реализацию потребительской политики в области наказания виновных лиц; привлечение к административной и уголовной ответственности; осуществление взаимодействия федеральных органов по защите прав потребителей и их территориальных управлений с органами местного самоуправления для координации своих усилий и борьбы с нарушениями антимонопольного законодательства.

## Глава 3 Формы и способы защиты прав потребителей

## 3.1 Общая характеристика формы и способов защиты прав потребителей

Долгие годы потребитель фактически был лишен возможности защитить свои права. Принятие ФЗ "О защите прав потребителей" на первый план выдвинуло необходимость в совершенствовании гражданско-правового механизма защиты прав потребителей.

Способы защиты представляют собой комплекс мер, применяемых в целях обеспечения свободной реализации субъективных прав.

ФЗ "О введении в действие части второй ГК РФ" в ст.9 предусматривает [14]: "Если одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий или имеющий намерение приобрести товары (либо воспользоваться работами, услугами), он пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ и ФЗ "О защите прав потребителей"". Таким образом, покупатель-гражданин, приобретая товары по договору розничной купли-продажи, имеет дополнительные (по сравнению с покупателем-организацией) возможности обеспечения и защиты своих прав и законных интересов, предоставляемые ему законодательством о защите прав потребителей [3; 17].

В настоящее время для защиты прав потребителей в законодательстве используются пять основных гражданско-правовых способов защиты:

самозащита права,

изменение или прекращение правоотношения,

возмещение убытков,

взыскание неустойки,

возмещение морального вреда.

Каждый из этих способов успешно применяется при осуществлении защиты прав потребителей, что подтверждается судебной практикой и практикой деятельности общественных организаций и ОМС (далее - ОМС). Особенность способов защиты прав потребителей заключается в том, что в каждой конкретной ситуации они могут применяться по отдельности или все в совокупности. Например, при расторжении договора розничной купли-продажи в судебном порядке потребитель, как правило, в исковом заявлении требует не только прекращения правоотношения, но и взыскания убытков, неустойки и возмещения морального вреда.

С момента нарушения продавцом (исполнителем) прав конкретного потребителя, перед последними встает вопрос выбора формы защиты.

Форма защиты права - это регламентированный правом комплекс особых процедур, осуществляемых правоприменительными органами и самим управомоченным лицом в рамках правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права.

Граждане имеют реальную возможность отстоять свои права, как в судебном, так и во внесудебном порядке.

Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать форму и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности выбора.

## 3.2 Правовое регулирование способов защиты прав потребителей

Одним из способов защиты прав потребителей является прекращение или изменение правоотношения. Прекращение или изменение правоотношения допустимы лишь в прямо предусмотренных законом или договором случаях. Применение данного способа защиты в большинстве случаев позволяет обеспечить реальную возможность осуществления субъективного права лица, заинтересованного в преобразовании правоотношения.

Основанием прекращения или изменения правоотношения является установление юридических фактов, свидетельствующих о том, что правоотношение изменилось или прекратилось. Например, продажа товаров или оказание услуг ненадлежащего качества; несоблюдение требований, направленных на обеспечение безопасности жизни и здоровья; предоставление недостоверной или неполной информации о товарах и услугах.

Прекращение или изменение правоотношения применяется в 99% случаев в отношениях "продавец - покупатель" при возникновении конфликтов по поводу качества товара, поэтому этот вопрос является наиболее актуальным.

Статья 1 ГК РФ закрепляет принцип свободы договора. Это означает, что стороны свободны в определении условий заключаемого договора, которые формулируются по их усмотрению и могут содержать отступления от правил, установленных законодательством [3].

Этот принцип реализуется в ФЗ "О защите прав потребителей", который устанавливает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (работу, услугу), качество которого соответствует договору. Таким образом, если стороны договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора. В этом случае, ст.18 ФЗ "О защите прав потребителей" при продаже потребителю товара ненадлежащего качества предусматривает четыре правовые возможности для изменения правоотношения (безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замена на товар аналогичной марки; замена на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены) и одну для прекращения правоотношения - расторжение договора купли-продажи. В области оказания услуг (выполнения работ) право предъявлять требования об изменении или расторжении правоотношения к изготовителю (исполнителю) потребитель получает как в случае обнаружения недостатков в выполненной работе или оказанной услуге (в соответствии со ст.29 Закона), так и в случае нарушения сроков ее выполнения согласно ст.28 Закона [17].

Как правило, при выборе правомочия по поводу изменения или прекращения правоотношения потребитель действует самостоятельно, без каких-либо ограничений, исключение составляют случаи, прямо оговоренные законодателем. Так, расторгнуть или изменить договор купли-продажи технически сложного товара (холодильника, автомобиля) возможно только при наличии в нем существенного недостатка.

Здесь же можно привести и другой пример. ФЗ "О защите прав потребителей" в ст.25 закрепляет возможность потребителя в течение 14 дней обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Из примера так же видно, что в данном случае законодатель ограничил правомочие потребителя изменить или прекратить правоотношение [17].

Все вышесказанное позволяет сделать вывод о том, что при выборе того или иного правомочия по поводу изменения или прекращения правоотношения потребитель не связан какими-либо ограничениями, за исключением случаев, прямо предусмотренных в законодательстве.

Другим способом защиты прав потребителей является возмещение убытков.

Под убытками в гражданском законодательстве согласно ст.15 ГК РФ понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы (упущенная выгода) [3].

Как видно из данного определения, традиционный состав убытков, закрепленный в ГК РФ, предполагает возмещение двух видов убытков: реального ущерба и упущенной выгоды [3].

Исходя из редакции ФЗ "О защите прав потребителей", где потребитель определяется как "гражданин, приобретающий товары (работы, услуги) для личных, семейных нужд, не связанных с извлечением прибыли", в юридической литературе было справедливо замечено, что убытки потребителю должны возмещаться лишь в части реального ущерба. Признание за потребителем права на возмещение упущенной выгоды означало бы возможность извлечения им прибыли от использования товаров (работ, услуг), так как упущенная выгода является важнейшим видом убытков, применяемая в предпринимательской деятельности, когда субъекты торгового оборота заключают договоры между собой с целью извлечения прибыли. И когда одна из сторон нарушает условия договора, она лишает своего контрагента предполагаемой прибыли, а затем вынуждает его произвести дополнительные расходы, связанные с попыткой извлечения прибыли. Потребитель не вправе был использовать товары (работы, услуги) в целях извлечения прибыли, следовательно, не имел права на возмещение упущенной выгоды [17].

В то же время под прибылью можно понимать получение дохода потребителем в виде плодов будущего урожая (как поступления, полученного в результате использования своего имущества) на личном дачном (подсобном) участке, и, следовательно, возможность возмещения упущенной выгоды явно прослеживалась. Например, при покупке удобрения или подкормки, необходимых для определенного вида растительных культур. Предоставление недостоверной информации о способе применения или хранения, дозировке, составе, сроке годности может повлечь за собой гибель культуры, что позволяет говорить о неполучении потребителем тех доходов (в данном случае плодов), которые он мог бы получить, если бы его право не было нарушено. Поэтому в отдельных ситуациях говорить о возмещении потребителю убытков в виде упущенной выгоды было возможно, если это прямо вытекало из характера причиненного вреда, так как в данном случае возможность получения дохода существовала реально, а не в качестве субъективного представления.

Необходимо отметить, что при определении размера упущенной выгоды учитываются меры, предпринятые кредитором для ее получения, и сделанные с этой целью приготовления (согласно п.4 ст.393 ГК РФ). В отношениях "потребитель - продавец" доказать факт подготовки потребителем мер для возможного возмещения убытков в виде упущенной выгоды достаточно трудно. Более того, из сущности некоторых видов договоров (об оказании телефонной связи, коммунальных услуг и др.) изначально вытекает невозможность возмещения упущенной выгоды [3].

Согласно ст.393 ГК РФ, убытки возмещаются, если они причинены неисполнением, либо ненадлежащим исполнением обязательства. Законом предусмотрено, что убытки потребителю возмещаются в полной сумме. Однако ст.15 ГК РФ допускает по отдельным видам обязательств ограничение размера ответственности, если это предусмотрено Законом [3].

Размер убытков определяется, исходя их цен, существовавших в том месте, где обязательство должно было быть исполнено в день добровольного удовлетворения требования, а если требование не было удовлетворено добровольно - в день предъявления иска. Суд может применить цены, существующие в день вынесения решения. Приведенный порядок определения цены применяется, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором.

Согласно законодательству, убытки взыскиваются независимо от взыскания неустойки и сверх нее. Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением исполнителем его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда ГК РФ установлен ограниченный размер ответственности (например, ст.796, ст.902). При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки, (согласно п.2 ст.13 ФЗ "О защите прав потребителей), установленной законом или договором. Уплата неустойки и возмещение убытков не освобождает исполнителя от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем [3; 17].

Как правило, требования о возмещении убытков, в добровольном порядке без помощи ОМС и общественных организаций, удовлетворяются редко, что вынуждает потребителя обращаться в суд. В этой связи следует отметить не раз высказанное в научной литературе предложение о введении обязательного досудебного порядка урегулирования споров в области защиты прав потребителей. Действительно, на рынке продукции и услуг широко используется метод первоначального обращения к продавцу (исполнителю), а затем, в случае невозможности добровольного урегулирования конфликта, - в суд. Кроме того, ГК РФ в соответствии со ст.483 обязывает покупателя известить продавца о ненадлежащем исполнении договора. Практика работы ОМС и общественных организаций в данной сфере показывает, что в 100% случаев потребителю дается настоятельная рекомендация первоначально обратиться к продавцу (исполнителю) с письменной претензией, а лишь затем, при неудовлетворении требований или при отсутствии ответа, - в суд. Подобная рекомендация строится на следующем основании: требования о возмещении убытков судом могут быть удовлетворены, если будет установлен факт неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. В суде доказать факт обращения потребителя к продавцу (исполнителю) по поводу изменения или прекращения правоотношения, возмещения убытков, взыскании неустойки и неудовлетворения в добровольном порядке этих требований последним, основываясь исключительно на свидетельских показаниях, сложно. Стороны должны представить суду доказательства, необходимые для всестороннего, полного и объективного исследования обстоятельств дела. Более того, суду предоставлено право взыскать штраф в федеральный бюджет в размере цены иска, если установлено, что требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке (согласно п.6 ст.13 ФЗ "О защите прав потребителей"). Поэтому предъявление письменной претензии к продавцу (исполнителю, изготовителю) до судебного разбирательства позволит потребителю конкретизировать свои требования и предупредить продавца (исполнителя, изготовителя) о возможных негативных последствиях; зафиксировать начало течения срока удовлетворения соответствующего требования потребителя; подтвердить вину продавца (исполнителя, изготовителя) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований [26, с.111-112].

Следующий анализируемый способ защиты прав потребителей - взыскание неустойки.

На первый взгляд, главное, что характеризует неустойку, - так это ее значение как меры обеспечения обязательства, на что и указывается в п.1 ст.329 ГК РФ. Соглашение о неустойке, как и большинство обеспечительных мер, носит акцессорный характер и следует судьбе основного обязательства [3].

Соглашение о неустойке носит по своей природе одновременно и характер меры гражданско-правовой ответственности. По словам В.В. Витрянского, такой вывод подтверждается тем, что, во-первых, неустойка взыскивается только в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, то есть при наличии правонарушения; во-вторых, суть неустойки состоит в обязанности должника, нарушившего обязательство, нести дополнительные имущественные потери; в-третьих, неустойка, так же как и убытки, подлежит применению только при наличии условий, необходимых для наступления гражданско-правовой ответственности, что вытекает из п.2 ст.330 ГК РФ, согласно которому кредитор не вправе требовать уплаты неустойки, если должник не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства; в-четвертых, обязанность должника, нарушившего обязательство, уплатить неустойку обеспечивается государственным принуждением, о чем свидетельствует включение взыскания неустойки в число способов судебной защиты гражданских прав. Таким образом, как и любая мера гражданско-правовой ответственности, неустойка носит компенсационно-карательный характер, то есть, направлена на наказание правонарушителя и компенсацию потерь пострадавшей стороны (кредитора) [22, с.101-104].

В соответствии со ст.330 ГК РФ неустойка (штраф, пени) - определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору (потребителю) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности, в случае просрочки исполнения [3].

Обязательство неустойки возникает одновременно с основным. Оно сводится к обязанности должника заплатить определенную денежную сумму, если обязанности будут исполнены ненадлежащим образом, либо вообще не будут исполнены. Соглашение о неустойке должно быть совершено в письменной форме независимо от формы основного обязательства. Несоблюдение формы соглашения о неустойке влечет недействительность соглашения о неустойке согласно ст.331 ГК РФ. Неустойка является самым востребованным видом средств обеспечения обязательств [3].

Различают следующие виды неустойки:

По основанию возникновения:

законная неустойка, предусмотренная законом;

договорная неустойка, установленная соглашением сторон;

Неустойки относительно убытков:

зачетная неустойка (когда убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой);

штрафная неустойка (когда убытки могут быть взысканы в полной сумме сверх неустойки);

исключительная неустойка (когда допускается взыскание только неустойки, но не убытков);

альтернативная неустойка (когда по выбору кредитора могут быть взысканы либо неустойка, либо убытки).

Для взыскания неустойки достаточно установления факта неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Доказывание причинения при этом убытков не требуется. Неустойка, предусмотренная законом (законная неустойка) в отличие от неустойки, установленной договором (договорная неустойка), подлежит взысканию независимо от включения условия в договор о неустойке (в соответствии со ст.332 ГК РФ) [3].

В случае нарушения установленных договором сроков, а также назначенных в соответствии с ФЗ "О защите прав потребителей" новых сроков, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день, а если срок определен в часах - за каждый час просрочки неустойку. Размер неустойки установлен в законодательстве: за невыполнение законных требований потребителя предусмотрены 1% за каждый день просрочки при продаже товаров и 3% при оказании услуг (выполнении работ), причем в договоре ее размер не может быть снижен, так как это противоречило бы Закону и ГК РФ. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги). Суд вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства согласно ст.333 ГК РФ. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной заслуживающий уважения интерес ответчика. Размер неустойки может быть увеличен соглашением сторон в соответствии с п.5 ст.28 ФЗ "О защите прав потребителей" [17].

Если законом или договором установлена неустойка за неисполнение или ненадлежащее исполнение продавцом своих обязательств, уплата этой неустойки, а также возмещение убытков не освобождают его от исполнения обязательства в натуре. Кроме того, покупатель может потребовать возмещение морального вреда.

На практике часто возникает вопрос - исходя из какой цены необходимо исчислять неустойку, и решается он каждый раз по-разному. Существуют три различных подхода к проблеме, которые наиболее подробно рассмотрены в научной литературе [21, с.43-45]:

взыскание неустойки исходя из цены товара на момент приобретения;

взыскание неустойки исходя из его цены на момент обращения в суд (либо подачи заявления в магазин);

взыскание неустойки исходя из цены на момент вынесения судом решения.

Последний вариант представляется наиболее правильным, поскольку неустойка, установленная в ФЗ "О защите прав потребителя", призвана, прежде всего, наказать продавца (или изготовителя), нарушающего права потребителей, и предотвратить подобные нарушения в дальнейшем [17].

Если исходить из цены покупки, то сумма бывает настолько ничтожна, что не отвечает целям неустойки. Если же исходить из цены, действующей на момент подачи заявления, то издержки судебной системы (в частности, длительное рассмотрение дела) ложатся на потребителя.

Если потребитель в связи с нарушением продавцом (изготовителем) сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования из числа предусмотренных статьей 18 ФЗ "О защите прав потребителей" [17].

В случае если потребитель предъявил новые требования из числа предусмотренных ст.18, ст.20 - 22 ФЗ "О защите прав потребителей", то за просрочку выполнения этого нового требования также взыскивается неустойка, предусмотренная п.1 ст.23 данного закона [17].

Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) в случаях, указанных в ст.23 - 31 ФЗ "О защите прав потребителей", а также в случаях, предусмотренных иными законами или договором, определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на день вынесения решения. Исполнитель должен выплатить потребителю неустойку и возместить убытки добровольно, независимо от того предъявлял он соответствующее требование или нет. При этом убытки возмещаются потребителю в полной сумме сверх неустойки, установленной Законом или договором [17].

Ответственность исполнителя за нарушение сроков оказания услуги наступает независимо от наличия или отсутствия его вины. ФЗ "О защите прав потребителей" освобождает исполнителя от удовлетворения требований потребителя только в двух случаях: если нарушение сроков оказания услуги произошло по вине самого потребителя, либо вследствие действия непреодолимой силы (согласно п.6 ст.28 Закона). При этом бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, лежит на исполнителе [17].

В заключение можно отметить, что основной функцией гражданско-правовой ответственности является компенсационная функция, то есть эта ответственность имеет своей задачей, в основном, восстановление нарушенной имущественной сферы потребителя за счет имущества правонарушителя. Вот почему основное значение в ФЗ "О защите прав потребителей" придается применению таким предусмотренным действующим законодательством мерам ответственности, как возмещение убытков и взыскание неустойки.

Следующим, наиболее применяемым способом защиты прав потребителей выступает компенсация морального вреда.

Согласно ст.151 ГК РФ, под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и блага [3].

В силу ст.15 ФЗ РФ "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, возмещается Причинителем вреда только при наличии вины. Для наступления ответственности необходимо наличие вины причинителя вреда (в любой форме). Обязанность доказывать отсутствие вины лежит на причинителе морального вреда. Он может быть также освобожден от ответственности, если докажет, что моральный вред причинен нарушением прав потребителя, вызванных действием непреодолимой силы [17].

Причиненный моральный вред компенсируется в денежной форме. Размер компенсации определяется соглашением сторон, а в случае спора - судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Требование о компенсации морального вреда может предъявляться самостоятельно или вместе с имущественными требованиями. Следует также отметить, что в связи с причинением морального вреда не могут быть обоснованы регрессные требования, изготовитель (продавец) не несет ответственности за действия третьего лица. В научной литературе подобные вопросы о компенсации морального вреда рассматриваются наиболее подробно [27, с.67-70].

Российские суды имеют богатую практику применения норм о возмещении морального вреда. Хотя в большинстве решений по спорам о компенсации морального вреда отчетливо видно отсутствие единообразия в подходе судов к вопросу определения размера компенсации, но в делах по спорам о защите прав потребителей некоторое время проявлялась тенденция к уравниванию размера компенсации морального вреда со стоимостью некачественного товара (работы, услуги).

Статья 151 ГК РФ устанавливает определенные критерии оценки размера компенсации морального вреда [3]:

степень вины нарушителя;

степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред;

иные заслуживающие внимания обстоятельства.

С введением в действие второй части ГК РФ этот перечень был дополнен в ст.1101 следующими критериями [3]:

характер физических и нравственных страданий, который должен оцениваться с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего;

требования разумности и справедливости.

Научно-практические пособия в сфере защиты прав потребителей устанавливают, что суду в целях обеспечения правильного и своевременного разрешения возникшего спора необходимо по каждому делу выяснять характер взаимоотношений сторон и то, какими правовыми нормами они регулируются. Важно так же учитывать, допускает ли законодательство возможность компенсации морального вреда по данному виду правоотношений и, если такая ответственность установлена, - когда вступил в силу законодательный акт, предусматривающий условия и порядок компенсации вреда в этих случаях, а также когда были совершены действия, повлекшие причинение морального вреда. Кроме того, для компенсации морального вреда необходимо также выяснить, чем подтверждается факт причинения потерпевшему нравственных или физических страданий, при каких обстоятельствах они нанесены, степень вины причинителя и другие обстоятельства, имеющие значение для разрешения конкретного спора [27, с.77].

В случае противоречий между критериями размера компенсации морального вреда следует руководствоваться ст.1101 ГК РФ, которая не только является более поздней по сравнению со ст.151 ГК РФ нормой, но и, как следует из ее названия, представляет собой специальную норму, устанавливающую правила определения размера компенсации морального вреда [3].

Проблема компенсации морального вреда, в особенности определения размера возмещения в денежной форме, вызывает большие затруднения в судах. Гражданско-процессуальный кодекс (далее - ГПК РФ) в ст. 195 обязывает суд к вынесению законных и обоснованных решений. Отсюда следует, что и в части размера возмещения морального вреда в денежной форме решение также должно быть законным и обоснованным. Для того чтобы обеспечить выполнение этого требования, ст. 198 ГПК РФ устанавливает, что в мотивировочной части решения суда должны быть указаны обстоятельства дела, установленные судом, доказательства, на которых основаны выводы суда, и доводы, по которым он отвергает те или иные обстоятельства [4].

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). Такие принципы собраны в научной литературе, посвященной проблемам защиты прав потребителей [27, с. 201-203].

Судебная практика выявила определенные проблемы при принятии решений судами о размере компенсации морального вреда. Суды, как правило, ориентируются при определении сумм, подлежащих возмещению в качестве компенсации морального вреда, на суммы требований граждан о возмещении материальных убытков, неустойки. В отдельных случаях суды без мотивации снижают размер сумм, взыскиваемых в возмещение морального вреда, несоразмерно характеру причиненного вреда. В целом подходы к определению компенсации морального вреда не отработаны. В результате имеется значительный разброс и необоснованная произвольность в оценке судами размеров компенсации морального вреда.

Вопрос о компенсации морального вреда имеет свои особенности. В каждом конкретном случае необходимы индивидуальный подход, подробный анализ ситуации. Самые большие трудности возникают при определении степени страданий человека, а, следовательно, и соответствующей суммы. Конечно, оценка страданий в деньгах или иной материальной форме невозможна. И так как ответственность за причинение морального вреда имеет компенсационный характер, то, несомненно, компенсация морального вреда в денежной форме - это унифицированный способ, и изобретать другой способ нет необходимости.

Самозащита, как способ защиты прав потребителей была впервые выделена в ГК РФ (ст.14) в качестве самостоятельного способа защиты [3].

Самозащиту права принято рассматривать как совершение управомоченным лицом действий фактического порядка, направленных на охрану его личных и имущественных прав и интересов.

Другими учеными самозащита права рассматривается как совокупность действий и фактического, и юридического порядка. Тем самым в ее содержание включены меры оперативного воздействия.

По мнению В.В. Богдана второе понимание "самозащиты" как гражданско-правового способа защиты прав потребителей более предпочтительно, поскольку именно в потребительских правоотношениях особенно ярко проявляется одновременное совершение фактических и юридических действий, направленных на охрану имущественных прав и интересов потребителя [21, с.91].

Способ самозащиты гражданских прав - это действие или система действий по защите гражданских прав, предпринимаемых управомоченным на то в силу закона или договора лицом, без обращения в соответствующие государственные или иные правоохранительные органы.

Выбор способа самозащиты зависит от характера нарушения и тех вредных последствий, которые возникли в результате этого нарушения. ФЗ "О защите прав потребителей" статьями 23, 28 устанавливает конкретные способы защиты нарушенных прав, которые могут самостоятельно, в рамках самозащиты, быть реализованы управомоченным лицом без обращения в соответствующие государственные органы [17].

Разновидностью самозащиты права является претензионный порядок урегулирования споров. Это значит, что при нарушении прав потребителя при оформлении покупки или заказа необходимо обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия. Например, если потребителем приобретен некачественный товар, он имеет право возвратить этот товар по месту его покупки или изготовления, предъявив документы по факту покупки товара, и потребовать замены товара, его восстановления или расторжения договора в соответствии со ст.18 ФЗ "О защите прав потребителей" [17].

Требования потребителя подлежат удовлетворению в добровольном порядке. В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права, потребитель может составить письменную претензию, где излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. Если не последует ответа, или же будет отказано в удовлетворении претензии, потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда.

Научная литература утверждает, что потребителем на практике самозащита применяется редко. Это связано с тем, что данный способ защиты прав в рассматриваемой сфере имеет большие особенности. Покупатель (заказчик) является наиболее незащищенным субъектом потребительского рынка от недобросовестности продавцов (изготовителей, исполнителей) поскольку уровень информированности граждан о своих потребительских правах явно недостаточен: умело пользоваться предоставленными ФЗ "О защите прав потребителей" правами, а тем более их защитить, могут немногие. В этой связи особая роль отводится ОМС и общественным организациям (ст.44, ст.45 настоящего ФЗ), осуществляющим защиту прав потребителей и наделенным соответствующими полномочиями. Следовательно, право потребителя на самозащиту на практике реализуется совместно с вышеуказанными органами. Меры, применяемые по отношению к недобросовестным продавцам (изготовителям, исполнителям) данными организациями по заявлению потребителя (устному или письменному), и представляют собой способ самозащиты прав граждан на рынке продукции и услуг [20, с.31-33].

## 3.3 Правовое регулирование форм защиты прав потребителей

Защита прав потребителей может быть осуществлена в судебном порядке.

Судебная защита прав и свобод гражданина в нашей стране гарантирована ст.46 Конституции РФ [1]. В ст.47 Конституции РФ говорится, что никто не может быть лишен права на рассмотрение его дела в том суде и тем судьей, к подсудности которых оно отнесено законом. В ст.3 ГК РФ сказано: "заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов. Отказ от права на обращение в суд недействителен" [3].

ФЗ "О защите прав потребителей" в ст.17 предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, а также уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы); иных федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы); ОМС; общественных объединений потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя; группы потребителей; неопределенного круга потребителей [17].

Дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятисот минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день подачи заявления рассматривает мировой судья в качестве суда первой инстанции, а свыше - районный суд. Цена иска определяется исходя из взыскиваемой денежной суммы согласно ст.23, ст.91 ГПК РФ [4].

Для потребителя установлена альтернативная подсудность. Подсудность предусматривает возможность потребителя по своему выбору обратиться в суд в соответствии с п.7 ст.29 ГК РФ; п.2 ст.17 ФЗ "О защите прав потребителей" [3; 17]:

по собственному месту жительства;

по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

по месту заключения или исполнения договора.

Исключение из этого правила составляют иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки грузов, пассажиров и их багажа, которые должны предъявляться по месту нахождения управления транспортной организации, о чем указано в п.3 ст.30 ГПК РФ [4].

На практике возникает вопрос: вправе ли суд изменить способ защиты прав потребителя, выбранный им самим? Ответ на этот вопрос можно найти в пособии Аргунова В. Н об особенностях рассмотрения судами дел о защите прав потребителей. Согласно указанному источнику, выбор способа защиты прав покупателя принадлежит покупателю. Изменение судом кассационной инстанции избранного истицей способа защиты ее права признано неправомерным [20, с.111].

Требования потребителя носят гражданско-правовой, в основе материальный характер, выражающие личный интерес, основанный на невыполнении своих обязательств другой стороной гражданско-правового договора. Потребитель вправе обратиться в суд по поводу нарушения любого его права, установленного ФЗ "О защите прав потребителей", и подлежащего судебному рассмотрению. Исковое заявление потребителя может содержать требование о взыскании определенных денежных сумм, а также о возложении на ответчика обязанности устранить допущенное нарушение прав потребителя, выполнить его определенные требования, не препятствовать осуществлению конкретных прав, прекратить противоправные действия и т.д. Конкретные требования должны формулироваться, исходя из тех прав, которые предоставлены потребителю Законом и которые нарушены ответчиком [17].

При обращении в суд необходимо иметь в виду, что нарушенные права граждан и организаций защищаются лишь в течение определенного срока исковой давности.

ГК РФ в ст. 196, 197 предусматривает общий и специальные сроки исковой давности. Общий срок исковой давности установлен в три года. Сокращенные или более длительные сроки исковой давности могут быть установлены законом для отдельных видов требований [3].

От сроков исковой давности следует отличать другие сроки, устанавливаемые законодательством, в частности сроки для осуществления самого права. Истечение этих сроков, называемых пресекательными, означает утрату права на определенное требование. Эти сроки, как правило, не могут быть продлены или восстановлены, порядок их исчисления отличается от порядка исчисления сроков исковой давности. К этим срокам относятся гарантийные сроки, сроки годности и службы, другие сроки, предусмотренные ст.18 и другими статьями ФЗ "О защите прав потребителей". Если сроки исковой давности Законом не установлены, они определяются в соответствии с ГК РФ.

Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной. Это означает, что обращение в суд не связано для потребителя с дополнительными материальными затратами, о чем говорится в ст.17 ФЗ РФ "О защите прав потребителей". При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Таким образом, ФЗ "О защите прав потребителей" предусматривает судебную защиту прав потребителей и закрепляет, что защита прав потребителей осуществляется судом [17].

Защита прав потребителей может быть осуществлена так же и во внесудебном порядке.

Сущность внесудебного порядка подробно рассмотрена в научной литературе и состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд. Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право. Добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя, исполнителя). Что же касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав продавцу (изготовителю, исполнителю) - право потребителя. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю), либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю). Естественно, что при этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично [25, с.40-43].

Нередко на практике возникает вопрос: обязательно ли для потребителя перед обращением в суд предъявлять требования продавцу (изготовителю, исполнителю) по поводу продажи некачественного товара или выполнения работы (услуги)? Обязательного соблюдения досудебного порядка урегулирования споров, если такой порядок предусмотрен законом или договором, требуют положения ГПК РФ, в частности ст. ст.131, 132, 135 [4].

В указанных случаях спор передается на рассмотрение суда или арбитражного суда после соблюдения досудебного порядка.

Шерстобитов А.Е. утверждает, что на практике потребителю целесообразно обратиться к продавцу (организации, выполняющей их функции) с письменным обоснованным требованием. К этому побуждает также требование ст.483 ГК РФ и ст.452 ГК РФ [26, с. 208].

По некоторым услугам законодательством предусмотрено обязательное предъявление претензий. Так в ст.55 ФЗ "О связи" от 7 июля 2003г. установлен шестимесячный срок для предъявления претензий, связанных с непредставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи, недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтовых отправлений (для телеграфных отправлений - один месяц). Этой же статьей установлены различные сроки для ответа на претензию. При отклонении претензии или неполучении ответа в установленный срок заявитель имеет право предъявить иск в суд [11].

Необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст.46 Конституции РФ [1].

Следует обратить внимание на то, что соблюдение досудебного порядка урегулирования споров обязательно не только в случаях, когда такой порядок предусмотрен непосредственно ФЗ. Так, ФЗ может содержать отсылочную норму, предусматривающую, что претензионный или иной досудебный порядок урегулирования определенной категории споров регламентируется подзаконным правовым актом, например постановлением Правительства РФ или актом федерального органа исполнительной власти, осуществляющего руководство определенной отраслью или сферой управления.

Примерами таких отсылочных норм могут служить правила, установленные в ст.122 ФЗ от 10 января 2003 г. N 18 "Устав железнодорожного транспорта РФ" (далее - УЖТ РФ). Согласно данной статье порядок предъявления и рассмотрения претензий грузоотправителей, грузополучателей устанавливается правилами перевозок грузов на железнодорожном транспорте. Порядок предъявления и рассмотрения претензий отправителей, получателей устанавливается правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом. Поэтому в случаях, когда досудебный порядок урегулирования споров регламентирован подзаконным правовым актом, при условии, что такая возможность прямо предусмотрена ФЗ, для обращения в суд или арбитражный суд необходимо соблюдение указанного порядка [10].

В остальных случаях (если досудебный порядок не предусмотрен договором), спор может быть передан на рассмотрение суда или арбитражного суда без соблюдения данного порядка. Это возможно даже в тех случаях, когда досудебный порядок предусмотрен для конкретной категории споров подзаконным правовым актом, требования которого не основаны на соответствующей управомочивающей норме федерального закона [ПРИЛОЖЕНИЕ Б].

Целесообразно также иметь в виду, что если досудебный (в том числе претензионный) порядок урегулирования определенной категории споров предусмотрен не ФЗ, а законом субъекта РФ, то несоблюдение в таком случае досудебного порядка не может рассматриваться в качестве препятствия для обращения непосредственно в суд или арбитражный суд с исковым заявлением.

Обратим внимание, что до введения в действие нового Арбитражного процессуального кодекса РФ от 24 июля 2002 г. (далее - АПК РФ) понятие "досудебный порядок урегулирования споров" нередко отождествлялось с понятием "претензионный порядок урегулирования споров". Теперь из смысла норм, как АПК РФ, так и ГПК РФ определенно следует, что досудебным может являться не только претензионный, но и иной порядок урегулирования споров, который может быть предусмотрен как договором, так и ФЗ. Под "иным" порядком следует понимать урегулирование спора, например, путем обмена письмами, телеграммами и другими документами, подачи заявления и предоставления ответа на него, прочие согласительные процедуры, реализуемые в документальной форме [2].

Судебная практика защиты прав потребителей исходит из того, что возможность проведения переговоров до передачи спора в суд нельзя расценивать как установление досудебного порядка урегулирования спора. Досудебным порядком признается установление в договоре условий о направлении претензии или информационного письма или других условий, позволяющих определить, что договор содержит четкую запись об установлении такого порядка [25, с.50].

Указанные формы досудебного порядка урегулирования споров могут быть предусмотрены условиями договора. Кроме того, ФЗ в ряде случаев императивно устанавливают конкретные формы досудебного порядка применительно к определенным группам правовых отношений. Например, п.2 ст.452 ГК РФ устанавливает обязательный досудебный порядок урегулирования спора об изменении или расторжении договора. Так, если основанием расторжения договора аренды является неисполнение арендатором возложенных на него обязанностей, то арендодатель до обращения в суд обязан направить арендатору письменное предупреждение о необходимости исполнения им обязательства в разумный срок, а также предложение расторгнуть договор [3]

В соответствии с правилами предоставления отдельных видов услуг и продажи товаров и на основании ст.134 ГПК РФ судья должен отказать в приеме искового заявления, если потребителем не был соблюден предварительный досудебный порядок разрешения спора и такая возможность не утрачена [4].

Несмотря на наличие и действие органов государственной и общественной защиты прав потребителей во многих случаях гражданам нет необходимости обращаться за помощью в эти органы или в суд. Свои нарушенные права можно защитить самостоятельно.

Таким образом, представленные формы защиты прав потребителей, установленные законодательством, регулируют государственную и общественную защиту прав потребителей. Права потребителя защищаются государственными органами, которые контролируют безопасность товаров (работ, услуг), соблюдение законодательства о защите прав потребителей и имеют права по пресечению нарушений прав потребителей и привлечению правонарушителей к ответственности.

В соответствии со ст.40 ФЗ "О защите прав потребителей" государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ в области защиты прав потребителей, осуществляются уполномоченным федеральным органом (его территориальными органами), иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), в порядке, определяемом Правительством РФ.

Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей согласно ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ" предусматривают [12]:

проведение мероприятий, связанных с контролем, - проверку соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством РФ, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

в установленном законодательством РФ порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующих обязательным требованиям;

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

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

обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей.

Общественная защита прав потребителей осуществляется организациями потребителей, которые создаются как по территориальному признаку (районные, городские, областные, республиканские и др.), так и в зависимости от конкретного интереса группы потребителей ("Общество потребителей автомобильной техники России"; клуб потребителей "Привереда" и др.). Общественные организации потребителей, созданные на территории России, объединились в Союз потребителей РФ (далее - СПРФ). Таким образом, Закон "О защите прав потребителей" устанавливает важнейшие гарантии в правовом обеспечении защиты прав потребителей, определяя, что граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством РФ. Создание общественных объединений способствует реализации прав и законных интересов граждан [17].

Наиболее предпочтительным является, прежде всего, попробовать защитить свои гражданские права самостоятельно. Не обращаясь предварительно к ответчику, потребитель сам ухудшает свое положение. В судебной практике часто возникают ситуации, что ответчик лишь при получении повестки в суд и копии искового заявления, когда иск уже принят к производству суда, узнает, что у потребителя к нему есть какие-либо претензии, а конфликт, оказывается, можно было урегулировать добровольно. Кроме того, может возникнуть такая ситуация, в которой потребитель окажется неправым, если продавец (изготовитель, исполнитель) докажет, что недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения последним установленных правил использования, хранения, транспортировки или действий третьих лиц. Истец же, желая, чтобы дело было рассмотрено по существу, с вынесением решения, вынуждает суд (не имеющий формально возможности отказать ему в этом) удовлетворять иск. Между тем требования потребителя вполне могли быть удовлетворены в добровольном порядке.

Также органы и организации, деятельность которых связана с защитой потребительских прав, настоятельно рекомендуют сначала обратиться к ответчику с претензией и лишь затем, при отсутствии ответа либо при получении не удовлетворяющего потребителя ответа, - в суд.

ФЗ "О защите прав потребителей" в п.3 ст.17 предусматривает: "Потребители, уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти, ОМС, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах". То есть, для того, чтобы подать исковое заявление не нужно платить государственную пошлину. Этим правом обладают не только потребители, но и соответствующие государственные органы, ОМС, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), если они защищают интересы потребителя (потребителей) [17]. Делая на основе вышесказанного вывод, можно сказать, что предъявление претензии по большинству дел о защите прав потребителей необязательно, но рекомендуется как возможный досудебный порядок урегулирования споров.

## Глава 4. Пробелы в законодательстве о защите прав потребителей

Проанализировав законодательство в области защиты прав потребителей можно сделать вывод, что наряду с положительными моментами, в законах присутствуют определенные недостатки, которые проявляются при ближайшем рассмотрении.

В первую очередь следует обратить внимание на статьи ФЗ "О защите прав потребителей", содержащие нормы об ответственности за нарушение прав потребителей (ст.12, 13, 23 и др.). Например, при продаже товаров с недостатками потребитель, в соответствии с п.2 ст.18 Закона, вправе предъявить требования к продавцу или организации, выполняющей функции продавца на основании договора с ним. На практике такие иски никогда не предъявляются к владельцам магазинов. Поэтому они не несут никакой ответственности. Это представляется не совсем правильным, поскольку зачастую продавец вынужден продавать товар ненадлежащего качества, так как на него оказывает давление администрация магазина. Тем не менее, не предлагается исключить ответственность продавца; в дополнение к ней следует ввести и ответственность владельца магазина [17].

Еще одно положение, которое в некоторой степени смягчает ответственность продавцов (исполнителей, изготовителей), - это норма п.6 ст.13 ФЗ "О защите прав потребителей", устанавливающая право суда взыскать с продавца (исполнителя, изготовителя) штраф за нарушение прав потребителей. Следовало бы установить не право, а обязанность суда взыскивать такие штрафы с нарушителей [17].

Следующее предложение касается общественных объединений потребителей. Поскольку общественные объединения - это некоммерческие организации, они не преследуют цель извлечения прибыли. В соответствии со ст.31 Закона "Об общественных объединениях" имущество общественного объединения формируется на основе вступительных и членских взносов, если их уплата предусмотрена уставом; добровольных взносов и пожертвований; других, не запрещенных законом поступлений. В связи с этим представляется целесообразным обязать организации и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере торговли и бытового и иного обслуживания населения, перечислять некоторый процент от совокупного дохода организации в пользу потребительской организации, находящейся по месту государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя [15].

Ст.46 ФЗ "О защите прав потребителей" содержит новую для российского законодательства норму о защите интересов неопределенного круга потребителей. Норма представляется несколько недоработанной, поскольку неясно, какое число потребителей можно считать неопределенным кругом потребителей и какие действия продавцов (изготовителей, исполнителей) являются противоправными в отношении неопределенного круга потребителей. Вполне обоснованно будет включение в данную статью положения о взыскании судами штрафов в случае совершения противоправного действия в пользу соответствующего бюджета, а если в деле участвует общественная организация потребителей, - 50% штрафа должно взыскиваться в пользу этой организации [17].

МАП России проводит проверки хозяйствующих субъектов с выдачей предписаний об устранении нарушений. Проверки проводятся в порядке рассмотрения письменных заявлений потребителей, по заданиям МАП России. Анализ заявлений потребителей, связанных с деятельностью хозяйствующих субъектов на территории РФ, в 2003 года показал рост их количества. Причиной роста численности письменных и устных заявлений потребителей послужило ухудшение ситуации на потребительском рынке в целом в связи с сокращением объема контроля государственными органами после принятия ФЗ "О защите юридических лиц при проведении госконтроля…" [7].

Большинство письменных и устных обращений граждан связаны с нарушенными правами в сфере торговли, коммунальных услуг, услуг связи, строительства, прочих услуг, к которым отнесены информационные услуг, услуги автостоянок, услуги станций технического обслуживания по ремонту и обслуживанию автомототранспортных средств.

В сфере торговли основное количество жалоб на нарушение прав потребителей возникло в связи с активизацией в последнее время продажи биологически активных добавок и непродовольственных товаров по телевизионной рекламе с доставкой на дом курьерским способом. Неэффективность способов защиты прав потребителей и недостатки законодательства в данной сфере заключаются в основном в отсутствии законодательной базы, регулирующей дистанционные, сетевые и другие подобные формы торговли. С целью пресечения деятельности недобросовестных предпринимателей в этой сфере Управлению необходимо активно сотрудничать с Прокуратурой и правоохранительными органами.

Строительство жилья все чаще сопровождается претензиями граждан. Все заявления граждан, касающиеся строительно-монтажных работ, носят требования разъяснительного характера о толковании договоров о долевом участии в строительстве жилья в многоквартирных домах. Поступившие только в 2003 году заявления граждан свидетельствуют о том, что ситуация на первичном рынке жилья не улучшается: невыполнение сдачи объектов в срок стало правилом (от 2-х и более лет); от устранения недостатков хозяйствующие субъекты уклоняются любыми способами и приемами; имеют место случаи двойных продаж одной и той же квартиры. Для изменения сложившейся ситуации на первичном рынке жилья при разрешении споров граждан со строительными организациями необходима разработка и принятие нормативно - правовых актов (закона, правил, примерного договора), которые бы учитывали баланс интересов и ответственности граждан и организаций, привлекающих денежные средства граждан для строительства жилых многоквартирных домов.

Для эффективности способов защиты прав потребителей и ограничения нарушений продавцами (исполнителями, изготовителями) прав граждан в части продажи товаров (оказания услуг, проведения работ) необходимо активно работать со средствами массовой информации, в частности, использовать социальную рекламу, которая призвана представлять общественные и государственные интересы. Осуществить это предложение можно, например, путем размещения в крупных торговых центрах рекламу основных положений "Правил продажи отдельных видов товаров".

В заключение стоит отметить происходящие перемены в антимонопольной области. В соответствии с Указом Президента РФ "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти" образована Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Указанной службе были переданы в полном объеме функции государственной санитарно-эпидемиологической службы РФ в сфере защиты прав потребителей. Теперь данная служба находится в ведении Министерства здравоохранения и социального развития РФ. Проблема заключается в том, что данная реструктуризация носит противоречивый характер, и не ясно как изменение функций органа отразиться на контролирующей деятельности службы [19].

## Глава 5. Проблема эффективности законодательства в методах ведения бухгалтерского учета

Несмотря на предпринимаемые попытки привести систему бухгалтерского учета в соответствие с новыми рыночными условиями экономики и международной практики, существующей в области бухгалтерскогоучета и отчетности, процесс реформирования отечественной системы бухгалтерского учета отстает от общего процесса экономических реформ в России. Данный факт указывает на наличие некоторых проблем эффективности законодательства в методах ведения бухгалтерского учета.

Проблема защиты прав потребителей находит свое отражение и в бухгалтерском учете. При рассмотрении источников законодательства в сфере бухгалтерского учета четко прослеживаются проблемы в их основополагающей структуре. На примере ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд", регулирующего отношения, связанные с размещением заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных или муниципальных нужд, можно четко отследить проблематику защиты прав потребителей в методологии ведения бухгалтерского учета бюджетных организаций. Настоящий закон устанавливает единый порядок размещения заказов в целях обеспечения единства экономического пространства на территории Российской Федерации при размещении заказов, эффективного использования средств бюджетов и внебюджетных источников финансирования, расширения возможностей для участия физических и юридических лиц в размещении заказов и стимулирования такого участия, развития добросовестной конкуренции, совершенствования деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления в сфере размещения заказов, обеспечения гласности методов ведения бухгалтерского учета и прозрачности размещения заказов, предотвращения коррупции и других злоупотреблений в сфере размещения заказов и ведения учета бюджетных организаций [9].

Согласно п.1 ст.57 настоящего закона любой участник размещения заказа имеет право обжаловать в судебном порядке действия (бездействие) заказчика, уполномоченного органа, специализированной организации, оператора электронной площадки, конкурсной, аукционной или котировочной комиссии, если такие действия (бездействие) нарушают права и законные интересы участника размещения заказа.

Юридическое лицо (специализированная организация), привлеченное для выполнения государственного заказа, часто нарушает условия оплаты заказа. Между тем, ст.9 ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд" предусматривает тот факт, что цена государственного или муниципального контракта является твердой и не может изменяться в ходе его исполнения. Кроме того, в ряде случаев имеет место просрочка исполнения поставщиком своих обязательств, предусмотренного государственным или муниципальным контрактом. Согласно ст.9 настоящего ФЗ заказчик вправе потребовать уплату неустойки (штрафа, пеней) за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного государственным или муниципальным контрактом, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного государственным или муниципальным контрактом срока исполнения обязательства [9].

Таким образом, закон указывает на наличие проблем эффективности законодательства не только в повседневных потребительских сделках, но и в процессе ведения учета бюджетных организаций.

## Заключение

Эффективность применения законодательства о защите прав потребителей и контроль за его соблюдением требуют не только наличия хорошей законодательной базы, но и поступательного формирования потребительской политики, вбирающей в себя правовое, организационное, информационное, просветительское и ряд других направлений.

В ходе данной дипломной работы четко прослеживается тот факт, что на сегодня ФЗ “О защите прав потребителей” остается наиболее нарушаемым из всех действующих законов. Практика показала, что более слабой в правовом плане стороной в потребительских отношениях является гражданин-потребитель. Всеобщая правовая безграмотность, как предпринимателей, так и потребителей, порождает массу проблем в правоприменительной практике и доказывает, что без участия государственных органов, наделенных властными полномочиями, защита прав потребителей и в особенности профилактика правонарушений в этой области крайне неэффективна.

Принятие новой редакции ФЗ "О защите прав потребителей" обусловило дальнейшую активизацию проводимой антимонопольными органами масштабной и доступной для широких масс населения просветительской работы с привлечением средств массовой информации с акцентом на потребительское образование.

Данная дипломная работа наиболее полно раскрывает состав системы государственных органов в сфере защиты прав потребителей. В нее входят:

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

органы местного самоуправления.

Анализ защиты прав потребителей в сфере оказания услуг позволил изучить уровень ответственности за нарушения потребительских прав. Предусмотрены следующие виды ответственности:

гражданско-правовая ответственность;

административно-правовая ответственность;

уголовно-правовая ответственность.

Необходимо отметить, что законодательство об ответственности в области защиты прав потребителей предусматривает довольно жесткие меры за их нарушение.

В ходе данной дипломной работы подробно раскрыто содержание отдельных способов и форм защиты прав потребителей. Изучение законодательной базы позволило выделить способы защиты прав (самозащита права, изменение или прекращение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки, возмещение морального вреда) и формы защиты прав (судебный порядок защиты, внесудебный порядок защиты). Указанные способы и формы защиты прав потребителей, установленные законодательством, регулируют государственную и общественную защиту прав потребителей.

Анализ законодательной базы о защите прав потребителей в ходе данной дипломной работы позволил сделать выводы о недостатках защиты потребительских прав. Таковыми являются:

непредставление потребителям информации о наименовании хозяйствующего субъекта, его юридического адреса (при отсутствии этой информации потребитель лишен возможности направить претензию нарушителю и защитить свои права);

непредставление информации о сертификации товара, противопоказаниях к использованию товара и т.д.

отсутствие единообразия в области технического регулирования, применения терминов и определений продукции, что приводит к нарушениям требований законодательных актов в этой области и массовым жалобам потребителей в связи с приобретением товаров ненадлежащего качества.

отсутствие положений, предусматривающих ответственность за непредставление информации о рекламодателе, изготовителе и продавце.

недоработка отдельных статей законов в вопросах защиты прав потребителей.

сокращение объема работы по контролю государственными органами, ухудшающее положение на потребительском рынке.

Вследствие обнаруженных недостатков законодательства о защите прав потребителей в работе приводятся предложения относительно совершенствования составляющих правовых норм законодательной базы о защите прав потребителей. Таковыми являются:

доработка нормативно-правовых актов законодательства о защите прав потребителей;

перечисление некоторого процента от совокупного дохода организации и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере торговли, бытового и иного обслуживания населения в пользу потребительской организации, находящейся по месту государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

сотрудничество с прокуратурой и правоохранительными органами;

разработка и принятие нормативно - правовых актов (закона, правил, примерного договора), которые бы учитывали баланс интересов и ответственности граждан и организаций, привлекающих денежные средства граждан для осуществления работ и услуг;

активная работа со средствами массовой информации, использование социальной рекламы.

Вышеизложенные выводы позволили осуществить основную цель данной дипломной работы - изучение и анализ российского законодательства в области защиты прав потребителей.

Оценивая достигнутый уровень работы законодательства о защите прав потребителей в сфере оказания услуг, можно сделать вывод о том, что она в перспективе будет увеличиваться нарастающими темпами в количественных характеристиках, а так же в расширении и качественном наполнении направлений потребительской политики.

## Список использованных источников

Нормативно-правовые акты:

1. Конституция РФ (принята всенародным голосование 12.12.1993);
2. Арбитражный процессуальный кодекс РФ от 24.07.2002 N 95-ФЗ (ред. от 30.04.2010);
3. Гражданский кодекс РФ (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 27.12.2009, с изменениями от 08.05.2010);
4. Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 30.04.2010);
5. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 30.04.2010);
6. Уголовный кодекс РФ от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 06.05.2010);
7. Федеральный закон от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля";
8. Федеральный закон от 02.10 2007 N 229-ФЗ (ред. от 27.09.2009 с изменениями от 17.12.2009)"Об исполнительном производстве";
9. Федеральный закон от 21.05.2005 N 94-ФЗ (ред. от 05.05.2010)"О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд"
10. Федеральный закон от 10.01.2003 N 18-ФЗ "Устав железнодорожного транспорта РФ";
11. Федеральный закон от 07.07.2003 N 126-ФЗ (ред. от 05.04.2010)"О связи";
12. Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ"
13. Федеральный закон от 21.07.1997 N 118-ФЗ (ред. от 25.11.2009)"О судебных приставах";
14. Федеральный Закон от 26.01.1996 N 15-ФЗ (ред. от 26.11.2001)"О введении в действие части второй Гражданского кодекса РФ";
15. Федеральный закон от 19.05.1995 N 82-ФЗ (ред. от 23.07.2008)"Об общественных объединениях";
16. Закон РФ от 10.06.1993 N 5154-1 (ред. от 10.01.2003)"О стандартизации";
17. Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-ФЗ (ред. от 23.11 2009)"О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями, вступающими в силу с 01.01.2010);
18. Закон РСФСР от 19.12.1991 N 2060-1 (с изменениями от 10.07.2001)"Об охране окружающей природной среды";
19. Указ Президента РФ от 9.03.2004 N 314 "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти";

Научная и учебная литература:

1. Аргунов В.Н., // Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей // Вестник МГУ, серия "Право", 2006. N 4.,210 стр.;
2. Богдан В.В., // Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг // "Юрист", 2003г., 115 стр.;
3. Витрянский В.И., // Комментарий к части второй Гражданского Кодекса РФ для предпринимателей //, - М.: Фонд "Правовая культура". - 2001 г.,287 стр.;
4. Гарабцов В. Б, // Местное самоуправление и защита прав потребителей // “Конкуренция и рынок", СПб 2000г., 190 стр.;
5. Практическое пособие для граждан: защита прав потребителей. Теория - Советы - Судебная практика. // под ред. Филлиповой Е.С., "Юридический центр Пресс"., 2005г., 98 стр.;
6. Справочник потребителя. // Распонин А.Н., Смолянинов В.П., "Издательство ЮКЭА", Новосибирск., 2000 г., 180 стр.;
7. Шерстобитов А.Е., // Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей // Хозяйство и право. 2003.,237 стр.;
8. Эрделевский А.М. // Моральный вред и компенсация за страдания // Научно-практическое пособие. М.: "Издательство БЕК", 1998г., 214 стр.

## Глоссарий

АДМИНИСТРАТИВНО-ПРАВОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ - ответственность физических и юридических лиц за совершение административного правонарушения, одна из форм юридической ответственности, менее строгая, чем уголовная ответственность.

АНТИМОНОПОЛЬНЫЙ ОРГАН - федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору за соблюдением законодательства о конкуренции на товарных рынках и на рынке финансовых услуг, о естественных монополиях, о рекламе, о размещении государственного заказа, а так же изданию в пределах своей компетенции нормативных и индивидуальных правовых актов в установленной сфере деятельности.

АТТЕСТАЦИЯ ПРОДУКЦИИ - установление и документальное подтверждение качества продукции, товара; по результатам аттестации, проведенной уполномоченными организациями, товарам выдается соответствующий сертификат.

ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ - один из видов юридической ответственности, представляющий собой установленные нормами права юридические последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения лицом (юридическим, физическим) предусмотренных законодательством обязанностей, что связано с нарушением субъективных прав другого лица (работника).

ЕСТЕСТВЕННАЯ МОНОПОЛИЯ - состояние товарного рынка, при котором удовлетворение спроса на этом рынке эффективнее в отсутствие конкуренции в силу технологических особенностей производства (в связи с существенным понижением издержек производства на единицу товара по мере увеличения объема производства), а товары, производимые субъектами естественных монополий, не могут быть заменены в потреблении другими товарами, в связи с чем спрос на данном товарном рынке на товары, производимые субъектами естественных монополий, в меньшей степени зависит от изменения цены на этот товар, чем спрос на другие виды товаров.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ - официально установленные законом и другими нормативными документами правила, нормы, охраняющие потребителя, предотвращающие продажу ему некачественного товара, компенсирующие убытки потребителя от недобросовестной торговли.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ - физическое лицо, зарегистрированное в установленном порядке и осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица.

ИСК - в процессуальном смысле - обращение истца (предполагаемого носителя субъективного материального права) к суду с просьбой о рассмотрении и разрешении материально-правового спора с ответчиком (предполагаемым носителем субъективной обязанности) и о защите нарушенного субъективного права или охраняемого законом интереса.

ИСКОВАЯ ДАВНОСТЬ - срок для защиты права по гражданско-правовому иску лица, право которого нарушено.

КОМПЕНСАЦИЯ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА - один из способов защиты нематериальных благ.

МЕСТНОЕ САМОУПРАВЛЕНИЕ - форма осуществления народом своей власти, обеспечивающая в пределах, установленных Конституцией РФ, федеральными законами, законами субъектов РФ, самостоятельное и под свою ответственность решение населением непосредственно и (или) через органы местного самоуправления вопросов местного значения исходя из интересов населения, с учетом исторических и иных местных традиций.

МОНОПОЛИЯ - ситуация на рынке, когда фирма, называемая “монополистом”, полностью контролирует предложение определенного блага (товара или услуги) и для покупателя не существует более или менее близкого взаимозаменяемого с ним блага.

НЕДОБРОСОВЕСТНАЯ КОНКУРЕНЦИЯ - любые направленные на приобретение преимущества в предпринимательской деятельности, которые противоречат положениям действующего законодательства, обычаям делового оборота, требованиям добропорядочности, разумности и справедливости и могут причинить или причинили убытки другим хозяйствующим субъектам-конкурентам либо могут нанести ущерб их деловой репутации.

ПОТРЕБИТЕЛЬ - человек или организация, покупающие или использующие товары и услуги для удовлетворения своих желаний.

ПРАВООТНОШЕНИЕ - урегулированное нормами права общественное отношение, участники которого являются носителями субъективных прав и обязанностей.

РЫНОК ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ - рынок, на котором отдельные лица и домохозяйства приобретают товары и услуги для личного потребления; рынок потребительских товаров и услуг.

СЕРТИФИКАЦИЯ - 1) подтверждение соответствия качественных характеристик тому уровню, который требуется стандартом качества;

2) процедура получения сертификата.

УГОЛОВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ - один из видов юридической ответственности; правовое последствие совершенного преступления - государственное принуждение в форме наказания.

## Приложения

Приложение А

Генеральному директору Торгового дома "CRYSPI"

Юридический адрес: 125130, Москва, Старопетровский проезд, 11

(495) 987-4388

от ООО "Кондитерский дом "Восток" - Минусинск"

Юридический адрес: 662605, Минусинск, ул. Крекерная, 8

(39132) 2-59-60

**ПРЕТЕНЗИЯ N 121**

18 июля 2009 г. ООО "Кондитерский дом "Восток" - Минусинск" заключило договор купли - продажи плит электрических с жарочным шкафом (модель - ПЭ-47 ЖШ) (накладная № NA00003333), счет № NAЧ 0008881 с Торговым домом "CRYSPI". В соответствии с указанным договором оплата была произведена полностью, о чём свидетельствует кассовый чек на сумму 929 000 руб. Несмотря на то, что сроком передачи товара было установлено 01 сентября 2009 года, товар нашей организации не передан до сих пор.

На основании ст.463 ГК РФ наша организация в вышеуказанном случае имеет право отказаться от договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченных по нему денежных средств. В соответствии с п.35 Правил продажи товаров по образцам при отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора. В случае, когда продавец, получивший сумму предварительной оплаты товара, не исполняет обязанность по его передаче в установленный договором срок, покупатель вправе требовать передачи оплаченного товара или возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом. При этом с указанной суммы продавец уплачивает проценты в порядке, определяемом в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

То же право - отказаться от договора купли-продажи при неисполнении продавцом обязанности передать предварительно оплаченный товар - предполагает п.2 ст.23.1 Закона о защите прав потребителей. В соответствии с п.3 указанной статьи, за нарушение срока передачи товара продавец обязан уплачивать неустойку в размере 0,5% от суммы предоплаты за каждый день просрочки вплоть до возврата предоплаты. Таким образом, начиная со 02 сентября 2009 года вплоть до даты возврата денег продавец обязан уплачивать нашей организации по 4 645 рублей (при максимальном размере неустойки в 100% предоплаты).

Требование о возврате уплаченной суммы подлежит удовлетворению в 10-дневный срок.

Учитывая вышеизложенное, руководствуясь законодательством о защите прав потребителей

**ПРОСИМ:**

1. В десятидневный срок возвратить уплаченную по вышеуказанному договору купли-продажи сумму 929 000 руб. как неправомерно удерживаемые при отсутствии переданного товара;

2. Незамедлительно выплатить проценты за пользование чужими денежными средствами в сумме 92 900 руб. (10%);

3. Уплатить неустойку за нарушение срока доставки предварительно оплаченного товара - по 4 645 рублей за каждый день, начиная со 02 сентября 2009 г.;

4. Незамедлительно уведомить о решениях, принятых в отношении вышеизложенных требований.

В случае невыполнения вышеуказанных требований или уклонения от их выполнения в установленные законом сроки, нашей организацией в судебном порядке будут заявлены требования о возмещении всех причиненных убытков.

**Приложения:**

1. копия товарной накладной от 18.07.2009г.;

2. копия счета;

3. копия чека на 929 000 руб.;

25 ноября 2009 г.

Начальник юридического отдела

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Михайлова Е.С.

Генеральный директор ООО "Кондитерский дом "Восток" - Минусинск"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Зуккель О.Н.

Приложение Б

Заказное Истец: ООО "КДВ-МИНУСИНСК"

Адрес: г. Минусинск, ул. Крекерная, 8

(39132) 2-59-60

Ответчик: ООО "САЯНСКАЯ ДОРОЖНО-ПУТЕВАЯ КОЛОННА "ТРАНССТРОЙ"

Адрес: г. Минусинск, ул. Народная,33

(39132) 2-08-01

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

на сумму 55 000 рублей 15 октября 2009г. в адрес Ответчика нами была направлена претензия N 174 от 15 октября 2009 г. на сумму 55 000 рублей за недостачу товарно-материальных ценностей, полученных водителем-экспедитором Ответчика Дударевым Владимиром Андреевичем под полную материальную ответственность.

При приемке груза от водителя-экспедитора Дударева В.А. была обнаружена недостача хлебопекарной муки в/с "Алтайская мука" на сумму 55 000 руб.

В соответствии со ст.157 Устава железнодорожного транспорта РФ в товарно-транспортной накладной N 1008 от 8 октября 2009г. была сделана отметка о недостаче и с участием представителя незаинтересованной организации ООО "Импульс", действовавшего по доверенности N 1018 от 8 октября 2009г. и водителя-экспедитора был составлен акт N 10-08 от 8 октября 2009г., удостоверяющий недостачу груза.

По данному поводу Ответчику была направлена претензия N 174 от 15 октября 2009г., которая им была рассмотрена и отклонена вследствие отсутствия товарно-транспортной накладной в момент доставки груза.

Возражения Ответчика считаем необоснованными, т.к. недостающие документы, необходимые для рассмотрения претензии могут быть запрошены у заявителя с указанием срока их предоставления.

На основании изложенного просим взыскать с ООО "САЯНСКАЯ ДОРОЖНО-ПУТЕВАЯ КОЛОННА "ТРАНССТРОЙ" стоимость недостачи груза на сумму 55 000 руб.

Приложение:

1. Претензия N 174 от 15 октября 2009г.

2. Акт N 10-08 от 8 октября 2009 г. .

3. Товарно-транспортная накладная N 1008 от 8 октября 2009 г.

4. Платежное поручение на перечисление госпошлины.

Начальник юридического отдела \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Михайлова Е.С.

Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Зуккель О.Н.