Проблемы защиты прав потребителей в сфере оказания услуг

Введение

Глава 1. Нормативно-правовое регулирование защиты прав потребителей.

§1. Правовое регулирование защиты прав потребителей в сфере оказания услуг.

*§2. Понятие услуги в гражданском законодательстве.*

Глава 2. Защита прав потребителей.

*§1. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей в сфере услуг.*

*§2. Иные виды защиты.*

Заключение

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.

 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.

 Однако 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.

Важнейшие по своей содержательной глубине и перспективному значению разработки в области защиты прав потребителей в сфере оказания услуг разрабатывались целой плеядой известных ученых. Следует выделить работы О.С. Иоффе, М.И. Брагинского, А.Ю. Кабалкина, Ю.Х. Колмыкова, Е.Д. Шешенина, А.Е. Шерстобитова, Я.Е.Парций и многих других. Труды этих авторов являются теоретической базой данного исследования.

Практическая значимость и недостаточная разработанность проблем защиты прав потребителей в сфере оказания услуг обусловили выбор ее в качестве предмета данного исследования.

Безусловно предлагаемая работа не претендует на исчерпывающее изучение всего комплекса проблемных вопросов защиты прав потребителей в сфере оказания услуг. Такая задача по силам, пожалуй, только коллективу ученых и юристов – практиков. В ней лишь предпринимается попытка анализа современного законодательства, правоприменительной практики и литературы исследовать основные на сегодняшний теоретические проблемы этого правового института и высказать некоторые предложения относительно совершенствования составляющих его правовых норм.

 Правовая реформа в Российской Федерации осуществляется одновременно с экономическими преобразованиями. При этом становление российского потребительского права происходит в сложных условиях, отягощенных кризисными явлениями, негативными последствиями ее монополизации, правовым нигилизмом, массовой хронической задержкой выплат заработной платы, пенсий, пособий и других выплат. В этих условиях особенно возрастает роль потребительского законодательства в реализации фундаментальных прав граждан-потребителей - на образование, на информацию, на безопасность и качество продукции, на судебную защиту, на возмещение понесенного ущерба, на представление своих интересов через соответствующие государственные и общественные организации.

По-нашему мнению, можно смело утверждать, что законодательство о защите прав потребителей является центром гражданского (предпринимательского) права любого государства, законода­тельная, судебная и исполнительная власти которого проводят целена­правленную политику по формированию и поддержанию цивилизован­ных традиций делового оборота. Поэтому с развитием в России рыноч­ных отношений институт защиты прав потребителей неизбежно займет в нашей экономической жизни такое же место, какое он занял во всем мире.

Глава 1. Нормативно – правовое регулирование защиты прав потребителей.

*§1. Правовая характеристика законодательства о защите прав потребителей.*

Конституция РФ 1993 г. закрепила основы правового статуса гражданина (человека), провозглашая и закрепляя основные права и обязанности, которые наиболее конкретно и полно регламентируются иными правовыми актами, прежде всего законами. Конституция должна не только закрепить максимально возможные права и свободы. Поскольку люди, свободно осуществляя свои права и свободы, взаимодействуют друг с другом, интересы, права, действия одних людей могут прийти и приходят в противоречие с интересами, правами и поступками других. Перед культурным обществом стоит задача согласовать эти интересы, способствовать достижению компромиссов даже несовпадающих целей и действий. Прежде всего надо противодействовать разрушающим общество и государство попыткам осуществлять свои права и свободы за счет прав и свобод других лиц, обуздывая проявления эгоизма, своеволия, анархии, обеспечивая общественное согласие, социальное партнерство[[1]](#footnote-1)\*.

 Ст. 2 Конституции устанавливает важный принцип, обеспечивающий одну из сторон жизни и деятельности цивилизованного общества, каждого человека и гражданина. Человек, его права и свободы являются высшей ценностью.

Особое значение для потребителя услуг имеют положения ст.20, 41 – 43, 45, 46 Конституции РФ. В соответствии с которыми каждый имеет право на жизнь, на охрану здоровья, имеет право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением, имеет право на образование (в том числе и негосударственное), каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом, гарантируется судебная защита прав и свобод.

 Основы правового статуса гражданина как потребителя, кроме Конституции РФ (где соответствующие права носят обобщенный характер) находят свое выражение в федеральных законах, и иных нормативно-правовых актах.

Гражданский кодекс РФ (ч.1 и 2, далее ГК)[[2]](#footnote-2)1 является основополагающим кодифицированным законодательным актом, регулирующем сферу гражданско – правовых отношений. В данную сферу общественных отношений входят и отношения по оказанию услуг потребителю.

Так, ГК регулирует вопросы связанные с защитой гражданских прав (ст. 11 и 12, 14 ГК ), определяет право(дее-)способность граждан, содержит положения о сделках (их формах, последствия их недействительности – глава 9 ГК), об ответственности за нарушения обязательств (глава 25 ГК) , а также общие положения о договоре ( подраздел 2 ГК).

Особое место в правовом регулировании отношений потребителя в сфере оказания услуг имеют §2 главы 30 (Розничная купля-продажа) и главы 37 (Подряд) и 39 (Возмездное оказание услуг).

На первое место среди отдельных видов договора купли-продажи в ГК поставлена розничная купля-продажа (§ 2 гл. 30, ст. 492 - 505). Предусмотренные здесь правила носят в основном обязательный характер и направлены в первую очередь на обес­печение интересов потребителей. Розничная купля-продажа опреде­лена в ГК как публичный договор, что означает обязанность розничных предприятий продавать товары любому, кто к ним обратится, не делая между покупателями различий в цене на продаваемые товары и в других условиях продажи.

Многое в ГК обобщенно отражает то, что уже закреплено рос­сийским законодательством о защите прав потребителей. Есть в ГК нормы, восполняющие пробелы в регулировании столь важ­ных правоотношений.

Договор розничной купли-продажи представляет собой дого­вор купли-продажи товара, по которому “продавец, осуществ­ляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью” (п. 1 cт. 492 ГК).

По-нашему мнению, анализируя данный договорной тип, необходимо указать на специфику продавцакаксубъекта договора розничной купли-продажи. В качестве продав­ца здесь может выступать только такая коммерческая организация, которая осуществляет предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу (торговое предприятие). Покупателем по договору розничной купли-продажи признается всякое физическое или юридическое лицо, приобретающее товар у розничной торговой организации или индивидуального предприятия для личного семейного, домашнего или, иного использования, не связанного с предпринима­тельской деятельностью. Поэтому, например, отношения, свя­занные с приобретением организацией (юридическим лицом) офисной мебели в мебельном магазине, охватываются догово­ром розничной купли-продажи. А значит, можно сделать вывод, что сфера применения норм ГК о розничной купле-продаже (по субъектам) шире, нежели действие норм, содержащихся в Зако­не Российской Федерации “О защите прав потребителей”.

Тем не менее, ГК учитывает различия в правовом положении и фактических возможностях по защите нарушенных прав и за­конных интересов, которые имеют соответственно граждане и организации (юридические лица), но путем предоставления до­полнительных прав не всем покупателям товаров, а исключи­тельно тем из них, в качестве которых выступают граждане. В соответствии с п. 3 ст. 492 ГК к отношениям по договору рознич­ной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не уре­гулированным данным Кодексом, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответст­вии с ними. Кроме того, при введении в действие части второй ГК, в том числе норм о розничной купле-продаже, было предусмотрено, что в тех случаях, когда одной из сторон в обязатель­стве является гражданин, использующий, приобретающий, зака­зывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой граж­данин пользуется правами стороны в обязательстве в соответст­вии с ГК, а также правами, предоставленными потребителю За­коном Российской Федерации “О защите прав потребителей” и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

Большое значение в деле защиты прав и законных интересов покупателей-граждан по договору розничной купли-продажи (потребителей в смысле законодательства о защите прав потребителей) имеют акты официального судебного толкования соответствующего законодательства, призванные обеспечить единство судебной практики разрешения споров. В настоящее время судебная практика основывается на разъяснениях, содержащихся в постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. № 7 “О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей” (с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Пленума от 25 апреля 1995 г. № 6, от 25 октября 1996 г. № 10, от 17 января 1997 г. № 2)[[3]](#footnote-3)1.

Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договоров розничной купли-продажи; аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п. 2 ст. 676 ГК РФ); подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя - гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов - граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Кроме того с 20 декабря 1999 года (времени опубликования Федерального закона "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 17 ноября 1999 года) отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Закон РФ "О защите прав потребителей"[[4]](#footnote-4)1 (далее - Закон) является основополагающим законодательным актом в области защиты прав потребителей. Вместе с тем многие вопросы, связанные с применением Закона, регулируются Гражданским кодексом РФ, а также другими федеральными законами РФ.

Поскольку значительная часть норм Закона направлена на обеспечение защиты прав потребителей в области качества и безопасности услуг, важнейшее и непосредственное значение для правильного понимания и применения указанных норм и имеют законы, регулирующие порядок установления требований к качеству и безопасности услуг и подтверждения их соответствия упомянутым требованиям: Закон РФ "О стандартизации"[[5]](#footnote-5)1 и Закон РФ "О сертификации продукции и услуг"[[6]](#footnote-6)2.

 Первый закон устанавливает правовые основы стандартизации в Российской Федерации, обязательные для всех государственных органов управления, а также предприятий и предпринимателей, общественных объединений, и определяет меры государственной защиты интересов потребителей и государства посредством разработки и применения нормативных документов по стандартизации.

 Второй Закон устанавливает правовые основы обязательной и добровольной сертификации продукции, услуг и иных объектов (далее - продукция) в Российской Федерации, а также права, обязанности и ответственность участников сертификации.

В указанных законах содержатся указания об их направленности на защиту интересов потребителей в области качества и безопасности услуг.

Общим для всех видов возмездного оказания услуг источни­ком является прежде всего Закон “О защите прав потребителей”. Этот Закон, рассчитанный исключительно на отношения, в кото­рых на стороне потребителей выступают граждане, практически не проводит разграничения договоров работ и договоров услуг, указывая всюду в соответствующих случаях - “работы (услуги)”. Едва ли не единственное исключение составляет ст. 39, посвя­щенная отдельным видам услуг. Она сводится к указанию на то, что последствия нарушения условий об отдельных видах услуг, не подпадающих под действие соответствующей статьи одного Закона, определяются иными законами.

Изданные в развитие Закона “О защите прав потребителей” Правила бытового обслуживания населения в Российской Феде­рации[[7]](#footnote-7)1 также обеспечивают единое регулирование договоров на выполнение работ и на оказание услуг. Большая часть его статей посвящена одновременно и работам, и услугам, хотя есть и такие, в которых выделены специально или работы, или услуги. Ука­занный акт охватывает весьма широкий круг вопросов, возни­кающих при оформлении заказов потребителя. Наряду с импера­тивными нормами, составляющими основу этого акта, в него включено немалое число диспозитивных норм.

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

 Суды рассматривают немало дел по искам граждан к предприятиям и организациям, оказывающим бытовые услуги населению. Все увеличивающееся количество дел этой категории объясняется прежде всего тем, что Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" существенно расширил права граждан и конкретизировал ответственность организаций в области бытового обслуживания населения. В Законе решены многие вопросы при регулировании отношений, вытекающих из договора подряда (бытового заказа), купли-продажи и иных договоров по оказанию услуг гражданам.

 Сложность таких споров заключается в том, что указанные отношения наряду с Законом о защите прав потребителей регулируют Гражданский кодекс и различного рода правила.

 В некоторых случаях в нормативных актах содержится прямое указание, что отношения по оказанию услуг населению регулируются только Законом о защите прав потребителей.

 Определением народного судьи Ж. отказано в принятии искового заявления к производственному объединению "Международный почтамт" о безвозмездном устранении недостатков в оказанной услуге на основании п. 7 ст. 129 ГПК в связи с неподсудностью и рекомендовано обратиться в народный суд по месту нахождения организации ответчика.

 Отменяя определение суда, кассационная инстанция отметила, что согласно п. 11 Временного положения о связи в Российской Федерации[[8]](#footnote-8)1 защита прав пользователей по предоставлению услуг электрической и почтовой связи надлежащего качества регулируется Законом о защите прав потребителей, ст. 16 которого устанавливает, что иски предъявляются в суд по месту жительства истца, либо по месту причинения вреда.

 В соответствии со ст. 118 ГПК выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

Поэтому под действие Закона подпадают находящиеся в разных перечнях услуги, регулируемые различными договорами, такие, например, как медицинские и перевозка пассажиров (багажа), туристические, хранение и т.д. В то же время такая распространенная среди граждан услуга, как банковский вклад, не подпадает под действие Закона, поскольку, согласно ст. 834 ГК, непременным условием договора банковского вклада является выплата вкладчику процентов по внесенному вкладу, т.е. извлечение гражданином прибыли[[9]](#footnote-9)\*.

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

 В целом Закон о защите прав потребителей направлен на усиление гарантий защиты прав потребителей и на урегулирование отношений между потребителями и предпринимателями в рыночных условиях.

Объединение в гл. 39 ГК всех договоров возмездного оказания услуг, кроме выделенных в самостоятельные типы, отнюдь не ис­ключает присущих отдельным договорам услуг особенностей. От­меченное обстоятельство потребовало обеспечить, не выходя за рамки гл. 39, также и специальное регулирование определенных не поименованных в ГК видов договоров услуг. Отвечая указанной потребности, появились акты, посвященные отдельным из них.

Примерами могут служить утвержденные в разное время Пра­вительством РФ Правила предоставления гостиничных услуг[[10]](#footnote-10)1, Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бы­товых отходов[[11]](#footnote-11)2, Правила оказания услуг телефонной связи[[12]](#footnote-12)3, Пра­вила оказания услуг проводного вещания (радиофикации)[[13]](#footnote-13)4, Пра­вила оказания услуг почтовой связи[[14]](#footnote-14)5, Правила оказания платных ветеринарных услуг[[15]](#footnote-15)6, Правила оказания услуг телеграфной свя­зи[[16]](#footnote-16)7. Акты о некоторых видах услуг приняты на более высоком уровне.

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

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

 Важную роль в применении законодательства, регулирующего отношения по оказанию услуг потребителю играет судебная практика[[17]](#footnote-17)3 и нормативные акты Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства.

 Так п. 55 Постановления Пленума Верховного Суда РФ и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 1 июля 1996 г. N 6/8 "О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации" содержит важное положение о том, что при разрешении споров по искам потребителей о понуждении коммерческой организации к заключению публичного договора (статья 426) необходимо учитывать, что бремя доказывания отсутствия возможности предоставить потребителю соответствующие услуги, возложено на коммерческую организацию.

 Министерство Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства также дает разъяснения в правоприменительной форме соответствующих нормативных актах (Приказах, Инструкциях и т.д.). Например, Приказ ГАК РФ от 20 мая 1998 г. N 160 (Текст приказа опубликован в Бюллетене нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 11 января 1999 г., N 2). Приказом МАП РФ от 11 марта 1999 г. N 71 в данный приказ были внесены изменения (в основном, связанные с переименованием ведомства).

Таким образом, рассмотрев некоторые аспекты нормативно – правового регулирования защиты прав потребителей в сфере оказания услуг можно сделать определенные выводы:

1. Система современных норм, регулирующих защиту прав потребителей в сфере оказания услуг - это сложная комплексная правовая система с разнооб­разными технологическими звеньями по уровню правового регулирования (конституционное, законодательное и иное (ведомственное, различного рода Правила) регулирование).
2. Гражданский кодекс РФ (ч.1 и 2) является основополагающим кодифицированным законодательным актом, регулирующем сферу гражданско – правовых отношений. В данную сферу общественных отношений входят и отношения по оказанию услуг потребителю. Многое в ГК обобщенно отражает то, что уже закреплено рос­сийским законодательством о защите прав потребителей. Есть в ГК нормы, восполняющие пробелы в регулировании столь важ­ных правоотношений.
3. Общим для всех видов возмездного оказания услуг источни­ком является прежде всего Закон “О защите прав потребителей”. Этот Закон, рассчитанный исключительно на отношения, в кото­рых на стороне потребителей выступают граждане, практически не проводит разграничения договоров работ и договоров услуг, указывая всюду в соответствующих случаях - “работы (услуги)”. Едва ли не единственное исключение составляет ст. 39, посвя­щенная отдельным видам услуг. Она сводится к указанию на то, что последствия нарушения условий об отдельных видах услуг, не подпадающих под действие соответствующей статьи одного Закона, определяются иными законами. В целом Закон о защите прав потребителей направлен на усиление гарантий защиты прав потребителей и на урегулирование отношений между потребителями и предпринимателями в рыночных условиях.
4. Объединение в гл. 39 ГК всех договоров возмездного оказания услуг, кроме выделенных в самостоятельные типы, отнюдь не ис­ключает присущих отдельным договорам услуг особенностей. От­меченное обстоятельство потребовало обеспечить, не выходя за рамки гл. 39, также и специальное регулирование определенных не поименованных в ГК видов договоров услуг. Отвечая указанной потребности, появились акты, посвященные отдельным из них (различного рода Правила).
5. В целом, по-нашему мнению, особенностью современного законодательства о защите прав потребителей в сфере оказания услуг заключается в том, что это одна из самых динамичных областей правового регулирования.

*§2. Понятие услуги в гражданском законодательстве*

 Статья 779 (п. 1) ГК называет возмездным оказанием услуг договор, по кото­рому исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определен­ную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Из приведенного определения следует, что договор, которому посвящена гл. 39 ГК, относится к числу консенсуальных, двусто­ронних и возмездных. Придавая особое значение последнему “признаку и имея в виду распространение во взаимоотношениях участников гражданского оборота именно возмездного оказания услуг, ГК включил признак “возмездности” в самое определение договора”[[18]](#footnote-18)1.

В последнее время в гражданском законодательстве появились новые виды договоров об оказании услуг, ранее неизвестные отечественной правовой системе. Аналогичная тенденция прослеживается и в зарубежных государствах, где стремительно растет доля услуг в имущественном обороте, вытесняя торговлю материальными вещами и технологией. Вместе с тем понятие "услуга" в российском праве имеет довольно размытые границы, толкуется учеными и практиками по-разному и обладает множеством смысловых оттенков.

 Статья 128 ГК РФ закрепляет услуги в качестве объекта гражданских прав. Исходя из лексического толкования статьи, можно прийти к заключению, что работы и услуги составляют самостоятельную группу объектов гражданских прав наравне с имуществом, включающим в себя деньги, ценные бумаги, иное имущество, в том числе имущественные права, и другими группами объектов. Таким образом, понятие "имущество" не охватывает собой работы и услуги, хотя договоры на оказание услуг относят к имущественным договорам.

 В большинстве статей ГК услуга фигурирует в качестве объекта правоотношений, а точнее - как объект обязательства.

 Согласно классическому определению обязательство есть правовая связь (правоотношение), в силу которой одно лицо (кредитор) имеет право требования, а другое лицо (должник) обязано совершить определенное действие или воздержаться от определенного поведения. Таким образом, обязательство сводится к правам и обязанностям сторон (содержание) и к тому, на что направлены эти права и обязанности (объект).

 Как видно из определения, объект обязательства может выступать в двух формах: активной (собственно действие) и пассивной (воздержание от действий). Услуги относятся только к первой. Однако сказать, что услуга - это действие, значит сказать очень мало. Очевидно, она является специфическим действием. Следовательно, чтобы определить ее сущность, необходимо указать признаки этого действия, отделить его от действий другого вида.

 Действие, понимаемое как определенный уровень поведения, есть "серия телодвижений, направленных на один объект"[[19]](#footnote-19)1. Является ли услуга действием в этом смысле? Конечно нет, поскольку она представляет собой более сложное явление, в ней есть некая цель и определенный эффект.

 Более высокий уровень поведения по отношению к действию - это операция. "Операция представляет собой комплекс действий, ориентированных на решение определенной задачи"[[20]](#footnote-20)2. Совокупность действий, последовательно сменяющих или дополняющих друг друга, - вот поведенческая характеристика услуги.

 В то же время "действие", составляющее объект любого обязательства, совершаемого в активной форме, - операция, исполнения которой вправе требовать кредитор. Процесс систематического выполнения сходных услуг лицом, их оказывающим, образует деятельность исполнителя. Цель - систематическое получение доходов или иного личного удовлетворения. В отдельных случаях услугой может являться не только операция, но и деятельность. Подобная характеристика присуща долговременным и однообразным по содержанию услугам. Однако, по общему правилу, они выступают в имущественном обороте в качестве обособленных во временном отношении операций. Услуга характеризуется также рядом других свойств. Она, будучи объектом гражданских прав, гражданско - правовых сделок, должна отвечать требованиям фактической и юридической осуществимости.

 По общему правилу услуга не имеет вещественного результата, как операция обладает свойством неосязаемости и этим кардинально отличается от наиболее распространенных объектов гражданских прав - вещей. Услуга проявляется в ее эффекте, который воспринимается зачастую на уровне чувств. Тут же проявляется другое ее свойство - трудность обособления и неотделимость от источника. Товар же, вещь может существовать отдельно от своего источника, т.е. производителя.

 Любая услуга оказывается человеком. Когда определенная часть деятельности выполняется машиной, можно, казалось бы, говорить, что эффект услуги исходит от машины. Однако и в этом случае услуга неотделима от источника, она - определенный этап функционирования механизма, а как можно обособить деятельность от исполнителя? Раз услуга всегда выступает в "привязке" к конкретному человеку, а совершенно похожих людей не бывает, то свойство неотделимости порождает специфическую черту услуг - их эксклюзивность. Нормы права, регулирующие договоры на оказание тех или иных услуг, содержат обобщенные модели отдельных типов (видов) договоров. Услуга, оказываемая конкретным человеком или сообществом, индивидуализируется, становится в известной мере уникальной, эксклюзивной, хотя и продолжает относиться к конкретному виду деятельности.

 Еще одно свойство услуги - синхронность оказания и получения. Получение (принятие) ее заказчиком и процесс оказания услуги исполнителем идут одновременно. При этом только эффект услуги может сохраняться какое-то, возможно непродолжительное, время. Трудно представить ситуацию, при которой услуга будет оказываться в одно время, а приниматься - в другое. Принять услугу до того момента, пока не начат процесс ее оказания, невозможно. Принять услугу после того, как она оказана, также не представляется возможным. Допустимо получение в отдельных случаях эффекта от услуги по истечении некоторого периода времени с момента завершения процесса ее оказания. Из указанного вытекает свойство несохраняемости услуг.

 Свойство синхронности оказания и получения услуги в соединении с ее несохраняемостью можно объединить термином "моментальная потребляемость услуг". Такое свойство известно законодателю, иначе как можно объяснить включение в п. 2 ст. 167 ГК, посвященной последствиям недействительности сделок, правила, по которому при двусторонней реституции сторона, которой была оказана услуга по недействительной сделке, обязана возместить другой стороне ее стоимость в деньгах.

 Все отмеченное приводит к выявлению одного из главных свойств услуги - неустойчивости ее качества. Качество - это то, что нельзя исчислить. Оно проявляется в особенностях, специфических чертах явления, и уровень качества есть ряд свойств, делающих явление ценным, значимым. Следовательно, уровень качества должен определяться набором признаков выполняемой операции. Здесь возникает сложность - как определить те признаки и требования, которым должна отвечать операция, чтобы быть доброкачественной услугой? Чаще всего определение происходит через сроки, соотношение себестоимости и конечной цены, количество обслуженных предметов, т.е. через количественные показатели.

 Качество отдельных видов услуг можно определять методами экспертной и социологической оценки. Приемлема также оценка мастерства исполнителя, технологической дисциплины (соблюдение последовательности), завершенности операции (достигнута ли ее цель), качества обслуживания для потребительских услуг (этика общения, создание комфортной обстановки для потребителей, заказчиков услуг, учет их запросов).

 Сложность определения критериев качества связана также с тем, что качество услуг неустойчиво, а потому в гражданском праве обычно устанавливаются нормы о том, что не должен совершать исполнитель услуг, в связи с чем в подзаконных актах закрепляются либо формальные критерии определения качества, либо употребляются юридические конструкции, в основе которых лежит негативное обязывание.

 Выделение отдельных типов договоров, это было видно на примере уже рассмотренных ранее, связано в конечном счете с тем, что для соответствующей модели договора возникает необ­ходимость установить специальный правовой режим. Он должен быть особым, а значит, при отсутствии прямых отсылок к ним допускать применение норм, рассчитанных на иную договорную модель, только в порядке аналогии закона (ст. 6 ГК).

Общие положения о подряде (ст. 702-729) и положения о бытовом подряде (ст. 730 – 739) применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит ст. 779-782 ГК, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

 Правовое значение гл. 39 ГК состоит в том, что она рассчита­на на те гражданско-правовые отношения, которые еще не выде­лились в самостоятельный тип договоров о возмездном оказании услуг. Что же касается договоров поименованных, то по отноше­нию к ним соответствующая глава носит характер своеобразной общей части. По этой причине ее нормы вступают в действие, только субсидиарно восполняя при необходимости пробелы, ко­торые могут быть обнаружены в этих главах.

ГК в п. 2 ст. 779 перечисляет те из выделенных в отдельные главы договоров, которые обладают признаками договоров воз­мездного оказания услуг. Соответствующий перечень носит - это подчеркивается содержащимися применительно к нему словами “за исключением” - исчерпывающий характер. Однако следует отметить, что указанный перечень обладает опреде­ленными недостатками двоякого рода: он, во-первых, неполный и, во-вторых, включает такие договоры, которые не обладают признаками договора возмездного оказания услуг.

Пункт 2 ст. 779 ГК относит к договорам услуг, т. е. к подпа­дающим тем самым под признаки, указанные в п. 1 ст. 779 ГК до­говоры, предусмотренные в 11 главах кодекса. Имеются в виду договоры, выделенные в гл. 37 (“Подряд”), 38 (“Выполнение на­учно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологиче­ских работ”), 40 (“Перевозка”), 41 (“Транспортная экспедиция”), 44 (“Банковский вклад”), 45 (“Банковский счет”), 46 (“Расчеты”), 47 (“Хранение”), 49 (“Поручение”), 51 (“Комиссия”), 53 (“Довери­тельное управление имуществом”).

При оценке приведенного перечня следует согласиться с теми, кто полагает необоснованным включение в него подряда, а также договоров на выполнение научно-исследовательских, опытно - конструкторских и технологических работ. Выделив договоры поручения, комиссии и иные, прямо упомянутые в ГК договоры, обладающие признаками возмездного оказания услуг, законода­тель тем самым заведомо противопоставил их любому другому указанному в ГК типу договоров. В данном случае он, в частно­сти, исходил из того, что договоры, обладающие иными, чем пре­дусмотренные в гл. 39, признаками, к договорам на возмездное оказание услуг именно по этой причине относиться не могут. По­этому упоминание в указанном перечне договоров, которым по­священы гл. 37 и 38, вступает в противоречие с основными прин­ципами гл. 39 ГК.

В самом ГК существует и другой, но уже примерный пере­чень, куда включены не поименованные в нем отношения, отве­чающие признакам, предусмотренным в ст. 779 ГК. Речь идет об отношениях связи, отношениях по поводу медицинских, ветери­нарных, аудиторских, консультационных, информационных ус­лугах, услугах по обучению и туристическому обслуживанию. Если этот перечень и расширить за счет включения указанных выше поименованных в ГК договоров, это все равно будет лишь малая толика уже используемых в гражданском обороте догово­ров услуг. Так, не попали в этот перечень банковские и биржевые услуги, направленные на информационно-справочное обслужи­вание, услуги по рекламе, самые разнообразные бытовые услуги и др.

Есть все основания утверждать, что набор используемых практически в любой экономической сфере договоров услуг не­прерывно расширяется.

При этом отдельные виды услуг нередко отличаются друг от друга весьма существенным образом. Это и вынудило законода­теля посвятить отдельным из них, главным образом традиционно выделяемым в кодифицированных актах, специальные главы в ГК. Однако за их пределами остались многие уже сложившиеся виды услуг, а также те, потребность в которых может возникнуть в будущем. В этой связи и появилась в кодексе гл. 39, посвящен­ная договорам услуг как таковым.

Нормы гл. 39 ГК включают специ­альное регулирование трех вопросов: кто может совершать дей­ствия, составляющие обязанности исполнителя, каким образом должна производиться оплата услуг, а также каковы последствия одностороннего отказа от договора.

Сторонами данного договора выступают услугодатель, имену­емый исполнителем, и услугополучатель, именуемый заказчиком. В ГК не содержится каких-либо ограничений относительно субъект­ного состава по договору возмездного оказания услуг, поэтому необходимо ориентироваться на общие правила участия граждан и юридических лиц в гражданском обороте.

Согласно ст. 783 ГК в отношении договора возмездного оказания услуг могут применяться нормы об общих положениях о подряде (ст. 702—729 ГК) и о бытовом подряде (ст. 730—739 ГК), если это не противоречит особенностям, отраженным в ст. 779—782 ГК, а также специфике предмета договора возмездного оказания услуг.

В связи с этим следует подчеркнуть, что в соответствии со ст. 780 ГК, поскольку иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг, исполнитель обязан оказать услуги лично. Следо­вательно, по общему правилу в данном договоре, если стороны прямо не согласовали в нем обратное, не применяется принцип генерального подряда. Такой подход, как уже отмечалось ранее, связан с существованием неразрывной связи нематериальных ус­луг с личностью оказывающего их лица.

Вместе с тем специальная норма, которая регулирует вопрос об участии в исполнении работы нескольких лиц (ст. 707 ГК), в полной мере может распространяться на отношения сторон по договору возмездного оказания услуг. Так, если на стороне испол­нителя выступают одновременно два или более лица, то при не­делимости предмета обязательства они должны признаваться по отношению к заказчику солидарными должниками в отношении обязанности оказать ему соответствующую услугу и соответствен­но солидарными кредиторами в отношении права требовать при­нятия исполнения и его оплаты. Однако при делимости предмета обязательства, а также в других случаях, предусмотренных зако­ном, иными правовыми актами или договором, каждое из этих лиц приобретает права и несет обязанности по отношению к заказчи­ку лишь в пределах своей доли.

Так же, как и в отношении подавляющего большинства возмездных гражданско-правовых договоров, единственным существен­ным условием договора возмездного оказания услуг является его предмет. При отсутствии в договоре возмездного оказания услуг условия о предмете или при недостижении сторонами соглашения о его предмете договор считается незаключенным[[21]](#footnote-21)1.

Предметом договора возмездного оказания услуг является либо совершение исполнителем определенных действий (например, от­правка и доставка корреспонденции, предоставление телефонных и других каналов при оказании услуг связи, выполнение опера­ций и различных лечебно-профилактических процедур при оказа­нии медицинских услуг и т. д.) либо осуществление им определен­ной деятельности (как-то: по анализу бухгалтерской и иной доку­ментации юридических лиц и составлению заключений в рамках оказания аудиторских услуг, по предоставлению специальных зна­ний и сведений при оказании соответственно консультационных, информационных услуг, а также услуг по обучению, по обеспече­нию проезда, проживания, питания, осуществлению экскурсий, походов и организации иных видов отдыха при туристическом об­служивании и т. д.). Таким образом, в качестве предмета исполне­ния по рассматриваемому договору выступает полученный заказ­чиком полезный эффект от совершения исполнителем определен­ных действий либо осуществления им определенной деятельности. Полезный эффект, полученный заказчиком по договору, носит нематериальный характер и в противоположность договору подряда никогда не выражается в появлении новой вещи или изменении (улуч­шении) потребительских свойств уже существующей.

В связи с тем, что предметом договора возмездного оказания услуг всегда выступает либо совершение исполнителем определен­ных действий, либо осуществление им определенной деятельнос­ти в отношении определенного заказчика, важнейшей его харак­теристикой является качество оказываемых услуг.

Требования к качеству предмета исполнения по договору воз­мездного оказания услуг определяются по тем же правилам, что и в договоре подряда. Согласно ст. 721 ГК качество оказанной испол­нителем услуги, т. е. достигнутого им результата, должно соответ­ствовать условиям договора возмездного оказания услуг, а при отсутствии или неполноте условий договора требованиям, обыч­но предъявляемым к услугам соответствующего рода. Следователь­но, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, результат оказанной услуги должен в момент ее завершения в отношении заказчика обладать свойствами, ука­занными в самом договоре или определенными обычно предъяв­ляемыми требованиями.

Правила определения цены оказанных по договору услуг уста­навливаются п. 1 ст. 709 ГК. В договоре должна быть указана цена подлежащих оказанию услуг или способы ее определения. Однако при отсутствии в договоре возмездного оказания услуг таких ука­заний цена определяется в соответствии с п. 3 ст. 424 ГК. Если объем и виды услуг, оказываемых заказчику, велики, то цена может быть определена путем составления сметы.

Еще одним важным условием договора возмездного оказания услуг является срок. Согласно ст. 708 ГК в договоре возмездного оказания услуг долж­ны указываться начальный и конечный сроки оказания услуги, а по соглашению сторон могут предусматриваться также и сроки завершения отдельных видов (этапов) услуг, т. е. промежуточные сроки. Изменение указанных в договоре возмездного оказания ус­луг начального, конечного и промежуточных сроков оказания ус­луг возможно в случаях и порядке, предусмотренных договором. Исполнитель по договору возмездного оказания услуг несет ответ­ственность за нарушение как начального и конечного, так и про­межуточных сроков оказания услуг, если иное не установлено за­коном, иными правовыми актами или не предусмотрено догово­ром. При этом последствия просрочки исполнения, установленные п. 2 ст. 405 ГК, наступают при нарушении как конечного срока ока­зания услуги, так и иных установленных сроков[[22]](#footnote-22)1.

В соответствии со ст. 779 ГК основной обязанностью исполни­теля является оказание по заданию заказчика услуги (услуг). В от­личие от подрядчика исполнитель оказывает услуги заказчику не за свой риск. В связи с этим положения ст. 705 ГК не могут приме­няться к договору возмездного оказания услуг. Это объясняется спецификой результата услуги, который носит нематериальный характер. Риск невозможности исполнения договора возмездного оказания услуг согласно п. 3 ст. 781 ГК, т. е. невозможность исполнения, возникшая по обстоятельствам, за которые ни одна из сторон не отвечает, по общему правилу несет заказчик. Он обязан в этом случае возместить исполнителю фактически понесенные им расходы, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

Учитывая особенности результата услуги, отсутствует необхо­димость специального регулирования вопроса о риске в отноше­нии имущества, использовавшегося для ее оказания. Риск его слу­чайной гибели или повреждения в соответствии со ст. 211 ГК не­сет его собственник, если иное не предусмотрено законом или договором.

Качество оказываемой услуги представляет собой важнейшую характеристику предмета договора возмездного оказания услуг. Поэтому в случаях, когда услуга оказана с отступлениями от ус­ловий договора или с иными недостатками, которые делают ре­зультат ее оказания непригодным для предусмотренного в догово­ре использования либо при отсутствии в договоре соответствую предоставляется ряд возможностей, обеспечивающих надле­жащее качество оказываемых услуг.

С учетом специфики услуг в случае некачественного их оказа­ния могут применяться некоторые последствия, указанные в ст. 723 ГК. Заказчик вправе, если иное не установлено законом или до­говором, по своему выбору потребовать от исполнителя:

• либо соразмерного уменьшения установленной за оказание услуги цены;

• либо безвозмездного оказания услуги заново с возмещением за­казчику причиненных просрочкой исполнения убытков.

Что касается требований безвозмездного устранения недостатков в разумный срок либо возмещения расходов заказчика на устра­нение недостатков, когда его право устранять их предусмотрено в договоре, то они могут применяться только в отдельных случаях. Это связано с существованием возможности устранить отступле­ния от условий договора в ходе оказания услуги. В связи с этим представляется возможным, например, требовать переселения туриста в отель того класса, который указан в договоре, если ту­ристическое агентство предоставило ему проживание в отеле бо­лее низкого класса. Однако предоставление заказчику ошибочной консультации или искаженной, недостоверной информации не позволяет, в силу того что заказчик получает представление об этом только после завершения оказания услуги, применить к этим ви­дам услуг рассматриваемые последствия.

Если отступления от условий договора возмездного оказания услуг или иные недостатки результата оказанной услуги в установ­ленный заказчиком разумный срок не были устранены либо явля­ются существенными', заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков.

Таким образом, точно так же, как и по договору подряда, по­следствия ненадлежащего качества результата оказанных услуг в договоре возмездного оказания услуг различаются в зависимости от характера обнаруженных недостатков. В том случае, когда недо­статки не являются существенными (простые недостатки), закон предоставляет заказчику право воспользоваться одной из мер опе­ративного воздействия, перечисленных в п. 1 ст. 723 ГК. Однако если заказчик обнаруживает существенные недостатки, наличие которых не позволяет достигнуть цели договора возмездного оказания ус­луг, ему предоставляется право на возмещение причиненных убыт­ков, т. е. возможность применения к подрядчику мер имуществен­ной ответственности.

Учитывая особенности предмета исполнения по договору воз­мездного оказания услуг, следует признать, что согласно ст. 725 ГК срок исковой давности для требований, предъявляемых в связи с ненадлежащим качеством результата любой услуги, всегда состав­ляет один год, т. е. является сокращенным. Что же касается особен­ностей порядка исчисления срока давности по искам о ненадле­жащем качестве результата услуги, то они ничем не отличаются от установленных п. 2 и 3 ст. 725 ГК.

Так же как и по договору подряда, исполнитель по договору возмездного оказания услуг согласно ст. 726 ГК наряду с предо­ставлением заказчику самого результата услуги обязан также пе­редать ему информацию, касающуюся эксплуатации или иного использования предмета исполнения, если это предусмотрено договором либо характер информации таков, что без нее невоз­можно использование результата услуги для целей, указанных в договоре. В соответствии со ст. 727 ГК сторона, получившая от другой благодаря исполнению своего обязательства по договору возмездного оказания услуг информацию о новых решениях и тех­нических знаниях, в том числе не защищаемых законом, а также сведения, которые могут рассматриваться как коммерческая тай­на (ст. 139 ГК), не вправе сообщать ее третьим лицам без согласия другой стороны. Порядок и условия пользования такой информа­цией определяются соглашением сторон.

 Как в отношении договора подряда, так и в отношении договора возмезд­ного оказания услуг закон признает возможность согласования сторонами усло­вий об освобождении исполнителя от ответственности за определенные недо­статки. Поэтому действие п. 4 ст. 723 ГК полностью распространяется на отноше­ния между исполнителем и заказчиком по договору возмездного оказания услуг.

Основной обязанностью заказчика, как это вытекает из ст. 779 ГК, является необходимость оплаты оказанной услуги. Оплата ус­луг исполнителя согласно ст. 781 ГК осуществляется заказчиком в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного ока­зания услуг.

Поскольку услуги оказываются исполнителем в соответствии с заданием заказчика, последнему предоставляется право во всякое время проверять ход и качество оказываемых услуг, не вмешиваясь, однако, в оперативно-хозяйственную деятельность исполнителя (ст. 715 ГК). Следовательно, заказчик по договору возмездного ока­зания услуг, так же как и по договору подряда, имеет возможность влиять на ход оказания услуг и, соответственно, на полученный результат.

В том случае, если исполнитель не приступает своевременно к исполнению договора возмездного оказания услуг или оказывает услуги настолько медленно, что исполнение их к сроку становит­ся явно невозможным, заказчик приобретает право отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных ему убытков.

Если в процессе оказания услуг исполнителем заказчику ста­нет очевидным, что они не будут выполнены надлежащим обра­зом, заказчик вправе назначить исполнителю разумный срок для устранения недостатков. При невыполнении исполнителем в назна­ченный срок этого требования заказчику также предоставляется право отказаться от договора возмездного оказания услуг и потре­бовать возмещения убытков либо поручить оказание услуг друго­му лицу за счет исполнителя.

Заказчик обязан в случаях, в объеме и в порядке, предусмот­ренных договором возмездного оказания услуг, оказывать испол­нителю содействие в оказании услуг. При неисполнении им дан­ной обязанности исполнитель вправе требовать возмещения при­чиненных убытков, включая дополнительные издержки, вызванные простоем, либо перенесения сроков оказания услуг, либо увели­чения указанной в договоре цены услуг (ст. 718 ГК). При этом со­гласно п. 2 ст. 781 ГК в случаях, когда невозможность исполнения возникла по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором воз­мездного оказания услуг.

Договор возмездного оказания услуг является двусторонним, поэтому к нему применяются последствия неисполнения заказчиком встречных обязанностей по договору (ст. 719 ГК). Исполнитель вправе не приступать к оказанию услуг, а начатые действия приостановить в случаях, когда нарушение за­казчиком своих обязанностей по договору возмездного оказания услуг препятствует надлежащему исполнению им договора, а так­же при наличии обстоятельств, очевидно свидетельствующих о том, что исполнение указанных обязанностей не будет произведено в установленный срок. Кроме того, при наличии указанных обстоя­тельств исполнитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков, если иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг.

Согласно ст. 782 ГК заказчику предоставляется право на одно­сторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания ус­луг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. В отличие от этого исполнитель имеет право отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг только при условии полного возмещения заказчику убытков.

В связи с тем, что исполнитель оказывает услуги, совершая определенные действия или осуществляя определенную деятель­ность, которая неотделима от его личности, завершение таких действий или соответствующей деятельности означает исполнение по договору. Поэтому в ст. 779 ГК не указывается на обязанность заказчика по принятию результата услуги. Нет указаний в законе также относительно обязанности исполнителя сдать заказчику результат услуги. Из этого можно сделать вывод, что порядок при­емки, подробно урегулированный п. 1, 6, 7 ст. 720 ГК, не при­меняется к отношениям сторон договора возмездного оказания услуг, поскольку противоречит особенностям предмета этого до­говора.

Вместе с тем заказчик по завершении оказания услуг должен оценивать полученный исполнителем результат. При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат оказания услу­ги, или иных недостатков он должен немедленно заявить об этом исполнителю. Заказчик, обнаруживший недостатки в полученном от исполнителя результате услуги в момент ее окончания, имеет право ссылаться на них только в тех случаях, когда они были ого­ворены им либо стороны пришли к соглашению о возможности последующего предъявления требования об их устранении. Заказ­чик, не выполнивший этих требований, лишается права ссылать­ся на недостатки исполнения, которые могли быть установлены при обычном способе использования результата услуги (явные недостатки), если иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг.

При обнаружении после окончания оказания услуги отступле­ний от договора возмездного оказания услуг или иных недостат­ков, которые не могли быть установлены в момент окончания ее оказания при обычном способе использования результата услуги (скрытые недостатки), в том числе таких, которые были умышленно скрыты исполнителем, заказчик обязан известить об этом испол­нителя в разумный срок после их обнаружения.

В случае возникновения между заказчиком и исполнителем спора по поводу недостатков или их причин по требованию любой из сторон договора должна быть назначена экспертиза. Расходы по проведению экспертизы несет исполнитель, за исключением слу­чаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений испол­нителем договора возмездного оказания услуг или причинной связи между его действиями и обнаруженными недостатками. В этих слу­чаях расходы по проведению экспертизы несет сторона, потребовав­шая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению сторон, то расходы возлагаются на обе стороны в равных долях.

Вопрос о выделении эффективной, результативной деятельности затрагивает такую проблему: как отделить результат, получаемый от услуги, от результата работы. Вообще как разграничить услуги и работы? Различие между ними зафиксировано еще в римском праве.

Римское право в составе договоров найма различало, в частности, “наем работ” и “наем услуг”. А уже в XIX в. во Французский гражданский кодекс была включена глава III титула VIII “О найме работы и услуг”, в кото­рой выделены разделы “О найме услуг и рабочих”, “О перевозке на земле и по воде”, а также “Подряд”.

В Германском Гражданском Уложении в составе раздела “Отдельные виды обязательств” наряду с договором подряда были урегулированы трудовой договор и ряд иных договоров традиционно относимых к договорам услуг (маклерский дого­вор, договоры поручения, хранения и др.). При этом глава “Подряд” включила наряду с изготовлением или изменением вещи также иной результат, достигнутый путем “выполнения работы или оказания услуги”. Впоследствии главу разделили на две части: “Договоры подряда” и “Туристического обслужива­ния”. Соответственно сочли целесообразным изменить прежнее ее название на “Подряд и подобные договоры” (“Werkvertag und aniiche Vertrage”). Тем самым было совершенно очевидно под­черкнуто появление отличных от подряда договоров, предметом которых служит один из видов услуг как таковых. В одном из последних по времени принятия Гражданском кодексе Квебека (1991) в разделе, посвященном поименным договорам, содер­жатся, среди прочих, глава “Договор личного найма” (“Nominate Contracts”), под которым подразумевается то, что обычно именуется “Трудовым договором”, а также “Договор на предприятие или услугу” (“Contract of Enterprise or for Service”). В последнем выделены как общие предписания, применяемые одновременно к работам и услугам, так и особые относительно работ (“General Provisions aplicable to Both Services and Works” и “Special Provisions respecting Works”). Последняя глава имеет в виду договор, по которому одной из сторон выступает под­рядчик или исполнитель[[23]](#footnote-23)1.

В дореволюционной и советской юридической науке и практике особый правовой режим обязательств по оказанию услуг сложился не сразу. ГК 1922 и ГК 1964 гг. вообще не выделяли договора услуг как такового. При этом часть авторов была вполне удовлетворена та­ким решением. Например, Б.Л. Патушинский, признавая, что под­ряд охватывает “любой результат труда, хотя бы этот результат и не выражался в материальной форме”, одновременно подчеркивал, что “здесь нет надобности входить в теоретические различения возможных на практике многообразных мелких случаев промежу­точного типа, как, например, договора с артистом на концертное выступление, соглашения с врачом об операции и т. п. Подобные рассуждения нередко сводятся к схоластическим разграничениям всякого рода “казусов”, не имеющих решающего значения для ха­рактеристики основного типа подрядного договора”[[24]](#footnote-24)2

Эту же точку зрения, по сути, разделял и И.Л. Брауде, когда утверждал, что в договоре подряда “работа может состоять в изготовлении какой-либо вещи или в предоставлении услуги”[[25]](#footnote-25)2.

Особую позицию занимал в течение определенного времени А.Ю. Кабалкин. Будучи сторонником классификации договоров, исходя из критериев, включающих в совокупности не только юри­дические, но и экономические признаки, он предлагал объединить все типы заключаемых в обороте договоров в 12 групп. Автор счел необходимым специально подчеркнуть, что в этой классификации не должно быть места самостоятельному договору услуг. Те дого­воры, которые обычно относят к указанной группе договоров (по­ручение, комиссия, экспедиция, хранение и др.), были названы до­говорами “о совершении юридических или фактических дейст­вий”.[[26]](#footnote-26)1

И все таки господствующая в литерату­ре точка зрения отделяла договор услуг от договора подряда[[27]](#footnote-27)2. Среди тех, кто придерживался таких взглядов, можно на­звать, в частности, О.С. Иоффе, Н.А. Баринова, Я.Ф. Фартхутдинова, Ю.Х. Калмыкова, Е.Д. Шешенина, В.Ф. Яковлева, А.А. Пушкина, Б.И. Пугинского, Е.А. Суханова. Содержав­шийся в этих трудах вывод не вступал в противоречие с действо­вавшим в то время кодексом, поскольку в нем хотя и не выделялся особо договор на оказание услуг как таковой, но вместе с тем не исключалась возможность отграничения таких договоров от подря­да. Это подтверждалось уже тем, что легальное определение под­ряда содержало указания на выполнение подрядчиком только “ра­боты”, но не “услуг”.

 Н.А. Баринов “Права граждан по договору бытового заказа” (Саратов, 1979. с. 25) подчеркивал, что договоры, имеющие результа­том непроизводственные услуги, находятся за пределами подряда[[28]](#footnote-28)3. Он же выступал за особое регулирование договора услуг и в сборнике ста­тей, посвященных бытовым услугам[[29]](#footnote-29)1.

 Е.Д Шешенин считал, что предметом договора услуг служат отноше­ния, которые не носят вещественного характера. Соответственно он приходил к выводу, что сферы обслуживания и услуг не совпадают[[30]](#footnote-30)2.

 Е.А. Суханов писал, что “к обязательствам по производству работ в известной мере (подчеркнуто автором) примыкают и многие обязательства по оказанию услуг (например, транспортных, культурно-зрелищных и да­же комплексных, типа туристско-экскурсионного обслуживания граж­дан), поскольку они также оформляют предоставление услугополучателю-заказчику результата определенной деятельности исполнителя. Исторически большинство из них действительно сложилось и развива­лось в рамках подрядных отношений.

Однако все они существенно отличаются от обычных обязательствпо производству работ, ибо результат работы в таких случаях всегда имеет нематериальный (неовеществленный) характер. Здесь речь идет о не­материальных услугах, результат которых хотя и имеет товарную фор­му, но не существует отдельно от исполнителя, а сама услуга по сути потребляется заказчиком одновременно с ее оказанием исполнителем. Такое положение исключает возможность возникновения для заказчика (услугополучателя) каких-либо вещных прав на результат услуги и тем самым препятствует распространению на данные отношения действия большинства норм о подрядном договоре”[[31]](#footnote-31)3.

Соответственно В.Г. Вердников примени­тельно к отношениям по поводу оказания услуг и одноименного договора отмечал: “Последний (т. е. договор оказания услуг*)* нашим законодательством как тип договоров не урегулирован, и к соответствующим отношениям все же приходится приме­нять правила о договоре подряда, но уже не прямо, а по аналогии”[[32]](#footnote-32)1.

Немаловажное значение имело то, что советские гражданские кодексы осуществляли специальное регулирование, наряду с подрядом, также договоров поручения комиссии и страхования (ГК 1922 г.) и перевозки, стра­хования, поручения комиссии, хранения (ГК 1964 г.), т. е. именно тех договоров, которые были прямо предназначены для того, что­бы опосредствовать предоставление определенных услуг.

Что касается современного российского гражданского законодательства, то следует прежде всего отметить, что “услуги” как возможный объект правового регулирования упоминаются в обеих принятых частях Гражданского кодекса в нескольких де­сятках статей. При этом в “начальных” и вместе с тем “команд­ных” статьях ГК (имеются в виду ст. 1 и 2) “услуги” противопос­тавляются “товарам и финансовым средствам” (п. 3 ст. 1 ГК), а также “имуществу”, “товарам” и “работам” (п. 1 ст. 2 ГК). В ст. 128 ГК коррелятами “услуг” служат “вещи”, “работы”, “ин­формация”, “результаты интеллектуальной деятельности” и “не­материальные блага”. В остальных статьях ГК использованы и иные варианты соотношения “услуг” с другими правовыми кате­гориями. Это стало возможным только потому, что в самом ГК определение “услуги” как таковой отсутствует. К этому следует добавить, что содержавшиеся в ряде законодательных актах, принятых после ГК, легальные разъяснения соответствующей правовой категории существенно различаются между собой. Так, услугами именовалась “предпринимательская деятельность, направ­ленная на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений” (ст. 2 Закона “О государственном регулировании внешнеторговой дея­тельности” // СЗ РФ. 1995. № 42. Ст. 3923), “деятельность профессио­нально подготовленного физического лица, по ознакомлению туриста с туристическими ресурсами в стране временного пребывания (ст. 1 Закона “Об основах туристической деятельности в Российской Федерации” // СЗ РФ. 1996. № 29. Ст. 5491), продукт деятельности по приему, обработ­ке, перевозке и доставке почтовых отправлений, почтовых и телеграф­ных переводов денежных средств” (ст. 1 Закона “О почтовой связи” // СЗ РФ. 1995. № 33). Таким образом, в то время как в одних случаях услуга - это “деятельность”, в других - “результат деятельности”. Попытку разграничить работы (труд) и услуги предпринял в свое время Я.Ф. Фартхутдинов. Он полагал, что услуга - тот же труд, но выражаю­щийся в особой форме: деятельности, имеющей полезный эффект. Ре­зультатом деятельности может быть создание новой вещи, восстановле­ние прежних свойств уже имеющегося предмета, но деятельность может выражаться и в совершении таких действий, которые не создают матери­альных ценностей, не приобретают в объективной форме самостоятель­ного бытия, но имеют полезные свойства. И далее: “Услуги, не состав­ляющие осязаемых результатов по экономическим причинам, также не однообразны. Первую группу можно было бы рассматривать как про­должение или часть производства (перемещение грузов). Другая группа состоит из услуг, непосредственно не участвующих в создании матери­альных благ, но косвенно влияющих на их производство путем подго­товки человека к труду (повышение квалификации, медицинский осмотр и т. д.). В третью включают нематериальные услуги, которые являются общественно необходимыми, но относятся к непроизводительному труду (управление оборотом и т. д.)”[[33]](#footnote-33)1. Так же подробно излагаются соображения относительно соотношения об­служивания и услуг. Нетрудно заметить, что за основу разграничения принимается в основ­ном признак, не имеющий сам по себе юридического значения, - сфера, в которой услуги (работы) используются.

Нередко, определению понятий оказывает помощь уяснениесущности cooтвeтcтвyющeгo тepминa кaк такового, следует отметить, что, например, в толковых словарях русского языка “услуга” имеет довольно много значений. При этом основным либо единственным является следующее объяснение: “Услуга... действие, приносящее пользу, помощь другому”[[34]](#footnote-34)1. Тем самым "все сводится к двум связанным между собой элементам: цели, которой услуга служит (“помощь”, “польза”), и средствам достиже­ния этой цели (совершение тем, кто предоставляет услугу, дейст­вия). Объединение обоих этих элементов является, таким образом, необходимым для выделения соответствующего понятия. В ГК всюду речь идет об услуге именно как об определенном действии. При этом, с точки зрения того, кто оказывает услугу, соответствующее дейст­вие представляет собой “работу”, а для того, кому (в чьих интере­сах) она совершается, - “услугу”. В результате есть основания признать, что разграничение договоров путем противопоставления “работы” “услуге” оказывается в значительной мере безуспеш­ным. Не случайно поэтому в юридической литературе с равным основанием наряду с распространенным мнением: “услуга - разно­видность “работы”[[35]](#footnote-35)2, высказывался и прямо противоположный взгляд: “работа” - это вид услуг[[36]](#footnote-36)3.

Недостаточная ясность различий в понятиях “работа” и “ус­луга” поставила сторонников признания самостоятельным рас­сматриваемого договора перед необходимостью искать специ­альные критерии для их выделения, которые должны быть доста­точно определенными. Определенность, о которой идет речь, должна быть выражена в основном классификационном признаке этих договоров - их предмета.

Многие авторы считают единственным индивидуализирующим при­знаком договора услуг его особый, отличный от подряда предмет, усматривали в этом качестве главным образом “непередаваемое, неразрывно связанное с деятельностью благо”[[37]](#footnote-37)4, нематериальный (неовеществленный) и уже по этой причине неотделимый от исполнения услуги результат - действия и их полезный эффект[[38]](#footnote-38)1.

Уже после принятия ГК, выделившего договор возмездного оказания услуг, в литературе представление об его предмете в ос­новном сохранилось в прежнем виде. Так, В.А. Кабатов солидари­зировался с теми, кто усматривал специфику данного договора в “отсутствии овеществленной формы результата работ”[[39]](#footnote-39)2. А В.В. Луць обратил внимание на то, что “главную особенность договоров по оказанию услуг, в отличие от договоров на выполнение работ, составляет то, что предоставление услуг неотделимо от деятельности лица, предоставляющего услуги. Последний эффект та­кой деятельности выступает не в виде определенного ощутимого материализованного результата, как это имеет место в подрядных договорах, а состоит в самом предоставлении услуги”[[40]](#footnote-40)3.

 аботы принято отделять от услуг по критерию предоставления овеществленного результата: подрядчик, лицо, выполняющее работу, обязан не только осуществить предусмотренную соглашением сторон деятельность, но и сдать заказчику материальный результат. В то же время исполнитель услуг выполняет только определенную деятельность и не обязан предоставлять какой-либо вещественный результат. Разграничение по указанному признаку является, пожалуй, единственным бесспорным в цивилистической доктрине, которое нашло отражение в ГК[[41]](#footnote-41)4. Лицо, выполняющее работу, обязано произвести спецификацию и сдать результат заказчику (п. 1 ст. 702 ГК). При недостижении результата работа не считается исполненной. Заказчик не вправе вмешиваться в деятельность лица, выполняющего работу (п. 1 ст. 715 ГК). Иначе говоря, заказчика интересует только доброкачественный результат.

 Услуга же сводится к совершению ряда действий или осуществлению определенной деятельности (п. 1 ст. 779 ГК). Безусловно будет достигнут определенный результат, но не в форме вновь созданной или обработанной вещи. В данном случае, представляется, правильнее говорить об эффекте услуги, который можно воспринимать, в отдельных случаях - наблюдать, но не получать как вещь.

 Поскольку для заказчика услуги важна операция, он может вмешиваться в осуществление деятельности исполнителя, чего нет в работах. Потребителю необходим эффект от услуги. Но существует немало договоров по оказанию услуг, в которых недостижение эффекта не влияет на исполнение обязательства. Таковы комиссия, поручение, оказание юридических, образовательных, медицинских услуг. Их стороны могут только желать достижения эффекта, а будет он достигнут или нет - от их воли зачастую не зависит. Исключение составляют услуги по перевозке, исполнение которых связывается с достижением нематериализованного эффекта - перемещением из одной точки пространства в другую предметов или людей.

 Обособление услуг по указанному критерию им не исчерпывается. Напротив, требуется дальнейшая разработка, чтобы определить критерии разграничения договоров подряда и договоров по оказанию услуг. Услуги, сгруппированные по признаку отсутствия вещественного результата, можно условно обозначить как "чистые услуги". К ним относятся: перевозки, транспортная экспедиция, договор банковского счета, хранение, поручение, комиссия, агентирование, лечебно - профилактические и многие медицинские услуги, услуги в области культуры и образования, туристские, аудиторские, консультационные, информационные, ветеринарные услуги, услуги связи, доверительное управление имуществом.

 С одной стороны, недопустимо причислять какие-либо разновидности работ к услугам, с другой - в практике существует ряд договоров на выполнение таких операций, которые с некоторой оговоркой могут быть отнесены к услугам.

 Работа - это, как правило, необратимая либо трудно обратимая спецификация. Другое дело, спецификация обратимая. Работа характеризуется достижением вещественного результата, в обратимой спецификации он фактически есть, т.е. формально это работа. Однако если ее результат может легко (быстро) исчезнуть или тем более объект может вернуться к первоначальному состоянию, существовавшему до переработки или изготовления, то будет ли операция, совершенная для достижения такого результата, полноценной работой? Речь не идет о каких-то случайных исключениях, казуистике, - таковы услуги салонов красоты, парикмахерских и т.п. Результат этих "работ" начинает уничтожаться сразу же после их производства. Поэтому из-за специфической "дефектности" результата данные операции можно отнести к услугам. Основополагающим критерием, позволяющим произвести некоторое обособление названных услуг, является достижение неустойчивого вещественного результата. В силу его слабой сохранности подобная деятельность может быть отнесена к услугам.

 Сюда же примыкают договоры по выполнению ремонтных работ. Из двух легальных признаков работы (п. 1 ст. 703 ГК): изготовление и переработка (обработка), к ремонту относится последняя. На ремонт зданий и помещений распространяются положения о строительном подряде (ст. ст. 740 - 757 ГК).

 Однако деятельность по ремонту оборудования, бытовой техники, инструментов, ювелирных изделий можно отнести к оказанию услуг. Аргументация - примерно та же, что в случае с обратимой спецификацией. фактически производство такого ремонта имеет материальный результат, формально это работа, но результат этот не совместим и не соизмерим с результатом спецификации, он зачастую столь незначителен, что с большим трудом можно говорить о переработке или обработке. В таком случае эти операции могут иметь два режима правового регулирования: один как работы, второй как услуги. Применение того или иного режима зависит от превалирования модели работы или "чистой услуги" в конкретной операции.

 Подводя итог, можно сказать, что наряду с "чистыми услугами" выделяются "так называемые услуги", поскольку четкого термина для подобных услуг - полуработ цивилистика не выработала. В "так называемых услугах" можно увидеть, за редким исключением, все свойства, характерные для "чистых услуг". Поскольку при оказании первых вещественный результат неустойчив, для них является типичным отсутствие признака неосязаемости, а в некоторых случаях - моментальной потребляемости[[42]](#footnote-42)1.

 Договоры по оказанию "так называемых услуг" опосредуют поддержание известного качественного состояния вещей, а также внешнего вида людей или животных. Качественный уровень может изменяться, но данные услуги способствуют сохранению или восстановлению некоего усредненного качества. Оценка его в большинстве случаев субъективна, поэтому о сдаче законченного вещественного результата в соответствии с четкими требованиями нормативных актов говорить не приходится. Договоры на оказание таких услуг распространены в потребительской сфере. Все они возмездные, отличаются указанной выше спецификой, не позволяющей отнести их исключительно к работам, и характеризуются повышенной ответственностью исполнителя.

 Вместе с указанными группами операций - услуг можно выделить еще одну. Это услуги из смешанных договоров. Их специфический признак: услуги оказываются на основе договора, включающего элементы различных договоров. Легальное определение смешанного договора приводится в п. 3 ст. 421 ГК.

 Смешанный договор, если нет законодательного запрета, допускает применение к нему норм, регулирующих различные виды (типы) договоров. Объем правового регулирования соотносится с величиной влияния элемента или модели "чистого", поименованного договора на смешанный.

 Раз объект обязательства из смешанного договора един, то в нем, наряду с операцией - услугой, могут содержаться действия, связанные с передачей имущества в собственность (медицинские услуги по протезированию) или в пользование. Объект подобных обязательств можно назвать комплекс - объектом, а обязательства относительно него могут одновременно относиться как к обязательствам по оказанию услуг, так и к другим группам обязательств.

 Чем больший объем в объекте обязательства из смешанного договора занимает услуга, тем легче назвать соответствующее действие - объект обязательства услугой.

 Специфической особенностью услуг, оказываемых из смешанных договоров, является возможность возникновения устойчивого овеществленного результата, что следует из самой природы смешанного договора, поскольку объект обязательств из подобных договоров может включать в себя действия, направленные на изготовление или переработку вещи. Появление овеществленного результата из смешанного договора, по которому среди прочего оказываются услуги, не приводит к смешению работ и услуг: законченный результат здесь есть следствие работы. Если выполняемые услуги и способствовали его появлению, то он тем не менее возникает не напрямую из услуг.

Отмеченная преемственность во взглядах не является случай­ной. Она отражает присущие всем типам (видам) моделей, которые могут быть от­несены к группе договоров услуг.

Итак, договор возмездного оказания услуг, как и подряд, имеет сво­им предметом совершение действий по заданию заказчика. Одна­ко существенное различие между этими договорами состоит в том, что в подряде конечной целью служит получение опреде­ленного результата и именно он подлежит принятию и оплате. В договоре возмездного оказания услуг отсутствует материальный результат действия, а значит, оплачивается услуга как таковая; соответственно стадии сдачи и приемки, как правило, не выделя­ются. В этой связи в обязанности исполнителя входит соверше­ние определенных действий или осуществление определенной деятельности, а заказчика - их оплата.

Таким образом, речь идет о том, что подобного рода договоры не должны иметь своим индивидуальным предметом материаль­ный объект. Что касается объекта нематериального, то его нали­чие или отсутствие может выражаться либо в самом характере услуги, либо вытекать из содержания договора. Так, например, материальный объект отсутствует в договоре филармонии с певцом и присутствует при ремонте вещи. Что же касается другого примера - медицинских или адвокатских услуг, то включение в предмет опосредствующих их договоров достижения нематери­ального объекта осуществляется специальным соглашением сторон. Имеется в виду, что возможны договоры, направленные на “лечение” и на “излечение”, а равно на выступление адвоката в суде и на достижение в процессе, в котором участвует на основе договора адвокат, определенного результата (вынесения оправда­тельного приговора, удовлетворение иска или, напротив, приня­тия решения об отказе в заявленном клиенту иске и др.).

Нематериальный объект, если он и существует, то как уже от­мечалось, неотделим. Однако этим отнюдь не уменьшается его значимость. Если договором определен результат (нематериальный) услуги, из этого вытекает, что его недостижение освобож­дает контрагента от необходимости предоставления, полностью или хотя бы частично, встречного удовлетворения - выплаты вознаграждения.

Видовое деление договоров возмездного оказания услуг может строиться по различным критериям. Согласно ст. 783 ГК наряду с общими положениями о подряде к договору возмездного оказа­ния услуг применяются и положения о бытовом подряде, если заказчиком выступает гражданин-потребитель. Это дает основания для выделения в качестве его видов:

• во-первых, договора возмездного оказаниябытовых услуг;

• во-вторых, договора возмездного оказания услуг в сфере предприни­мательской деятельности.

Анализ п. 2 ст. 779 ГК, а также законодательства, регулирующе­го особенности возмездного оказания услуг, дает возможность также провести классификацию видов договора возмездного ока­зания услугпо сферам хозяйственной и социально-культурной дея­тельности. В ст. 779 ГК дается примерный перечень такого видового деления, включающий услуги связи, медицинские, ветеринарные, аудиторские, консультационные, информационные услуги, услу­ги по обучению, туристическому обслуживанию и иные.

Основываясь на положениях ГК и ином законодательстве, регламентирующем возмездное оказание услуг, можно по указанно­му основанию выделить следующие их основные виды:

* услуги связи и информации;
* медицинские услуги и услуги социального характера;
* ветеринарные услуги;
* аудиторские услуги;
* правовые услуги;
* туристско-экскурсионные услуги;
* услуги по обучению;
* услуги в содействии занятости населения;
* услуги общественного питания;
* гостиничные услуги;
* коммунальные услуги;
* гигиенические услуги;
* ритуальные услуги;
* спортивно-оздоровительные и санаторно-курортные услуги;
* культурно-зрелищные услуги.

Глава 2. Защита прав потребителей.

*§1. Гражданско – правовая ответственность за нарушение прав потребителей 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.

Гражданская ответственность представляет собой один из видов юридической ответственности и представляет собой такие санкции, которые применяются к правонарушителю в виде возложения на него дополнительных гражданско-правовых обязанностей.

Одной из форм гражданско-правовой ответственности в соответствии с ч. 1 ст. 330 ГК является неустойка. 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.

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

Кроме возмещения убытков, в соответствии с п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителя, вызванных нарушением сроков оказания услуг. Закон предусматривает ответственность просрочив­шего исполнителя и в форме неустойки. В случае нарушения установленных правилами выполнения отдельных видов услуг или договором сроков, а также назначенных в соответствии с Законом новых сроков, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день, а если срок определен в ча­сах — за каждый час просрочки неустойку в размере трех процентов цены оказания услуги, а если цена оказания услуги договором от­дельно не определена — общей цены заказа (договора). Раз­мер неустойки может быть увеличен соглашением сторон (п. 5 ст. 28 Закона).

Неустойка взыскивается со дня (часа) следующего за днем (часом), к которому услуга должна быть на­чата или выполнена и прекращается началом или окончани­ем оказания услуги либо предъявле­нием потребителем иных требований, предусмотренных За­коном. Сумма неустойки, взыскиваемой исполнителя в случае просрочки им удовлетворения требова­ния потребителя о замене или ремонте товара с недостатка­ми, ограничена по размеру. Она не может превышать цену услуги, а если цена услуги отдельно не определена — общей цены договора (заказа) (п. 5 ст. 28 За­кона).

Размер неустойки определяется исходя из цены услуги или договора (заказа), сложившейся в том месте, где требование потребителя должно быть удовлетворено в день добровольной выплаты или в день вынесения судебно­го решения (п. 5 ст. 28 Закона).

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. Если исполнитель отказывается от добровольной выплаты неустой­ки и убытков или отказывается удовлетворить требование потребителя об их уплате, то это требование удовлетворяет­ся через суд.

Б. обратился в суд с иском к товариществу с ограниченной ответственностью (ТОО) о взыскании неустойки, ссылаясь на то, что в сентябре 1993 года заключил с ответчиком договор на строительство коттеджа, но тот был построен с нарушением установленного договором срока.

Решением суда иск удовлетворен частично: в пользу Б. взыскана неустойка в размере 11 125 000 рублей. Кассационной инстанцией данное решение изменено, размер неустойки, подлежащей взысканию в пользу истца, снижен до 1 900 125 рублей. Постановлением президиума городского суда указанное определение оставлено без изменения.

Судебной коллегией по гражданским делам Верховного Суда РФ удовлетворен протест, внесенный в порядке судебного надзора: вынесенные по делу судебные постановления отменены и дело направлено на новое судебное рассмотрение по следующим основаниям.

В соответствии с п. 4 ст. 29 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. "О защите прав потребителей" в случае нарушения установленных сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов от стоимости работы (услуги), а если стоимость работы (услуги) отдельно в договоре не определена - общей стоимости заказа. Согласно п. 1 ст. 14 того же Закона, условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, предусмотренными законодательством, признаются недействительными.

Установлено, что в сентябре 1993 года стороны заключили договор на строительство коттеджа и тот построен товариществом с нарушением срока. В случае нарушения сроков сдачи готового объекта договором предусмотрена выплата подрядчиком заказчику неустойки за каждую неделю задержки в размере 0,1 % от суммы договора. Разрешая спор и взыскивая в пользу Б. неустойку за нарушение срока окончания строительства в размере 3% за каждый день задержки, суд правильно указал, что, поскольку условие заключенного сторонами договора о размере этой неустойки ущемляет права истца по сравнению с правилами, установленными законодательством, указанное условие является недействительным и следует исходить из предусмотренных ст. 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" требований.

Довод кассационной инстанции и президиума о том, что в данном случае при расчете неустойки за нарушение срока окончания строительства следует руководствоваться не законом, а договором, а также довод судебной коллегии о том, что нужно применять п. 1 ч. 1 ст. 14 названного Закона только в случае, когда в результате выполнения условий договора, ущемляющих права потребителей, у него возникли убытки, нельзя признать правильными, поскольку эти доводы противоречат требованиям Закона.

Вместе с тем незаконны и выводы как суда, так и судебной коллегии о том, что размер подлежащей взысканию в пользу Б. неустойки следует определять исходя из стоимости работ, указанных в договоре. Пленум Верховного Суда РФ в п. 12 постановления от 29 сентября 1994 г. "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" дал разъяснения о том, что размер подлежащей взысканию неустойки в случаях, указанных в ст. 21, п. 4 ст. 29, ст. 31 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", а также в случаях, предусмотренных иными законодательными актами или договором, определяется судом исходя из стоимости товара (работы, услуги) на время вынесения решения, поскольку продавец, изготовитель, исполнитель не выполнили возложенную на них п. 5 ст. 11 названного Закона обязанность удовлетворить требования покупателя об уплате неустойки в добровольном порядке[[43]](#footnote-43)\*.

Ответственность исполнителя за нарушение сроков оказания услуги наступает независимо от наличия или отсутствия его вины. Закон 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 (п. 6 ст. 28 Закона). При этом бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности лежит на исполнителе. Закон РФ "О защите прав потребителей" (п. 1 ст. 29) определяет правовые последствия в случае ненадлежащего качества оказанных услуг. В соот­ветствии с этой статьей потребитель при обнаружении не­достатков в выполненной работе вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

* безвозмездного устранения недостатков выполненной оказанной услуги;
* соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
* повторного оказания услуги;
* возмещения понесенных им расходов по устранению недо­статков оказанной услуги своими си­лами или третьими лицами.

Под недостатком услуги Закон подразумевает несоответствие услуги требованиям, предъявляе­мым к качеству.

Требования, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги или в ходе оказания услуги либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги.

Требования о повторном оказании услуги обусловлены специ­фикой возникающих при оказании услуг отношений. Предъявляя требование об устранении недостатков, о повторном оказании услуги, потребитель может одновременно потребовать от ис­полнителя уменьшения цены оказанной услуги (п. 1 ст.29 Закона).

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 и име­ет тенденцию к увеличению. 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[[44]](#footnote-44)1.

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[[45]](#footnote-45)\*.

 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 Законе "О защите прав потребите­лей" делается на применение такой предусмотренной дей­ствующим законодательством меры ответственности, как воз­мещение убытков. Гражданский кодекс предусматривает раз­личные формы ответственности: в форме возмещения убыт­ков, уплаты неустойки и т. д. И также особое место отводит именно возмещению убытков. Обусловлено это тем, что наи­более существенным и распространенным последствием на­рушения гражданских прав являются убытки.

Подубытками 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, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

 Представляется, что на основании Закона взыскание потребителем с обязанной стороны убытков за неисполнение ею договорных обязательств в форме упущенной выгоды, как правило, невозможно, поскольку в нем идет речь об услугах, оказываемых гражданину только для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли. Совершенно очевидно, что такие услуги с точки зрения Закона исключают возможность их использования для получения дохода. В связи с этим следует обратить внимание на то, что в Законе используются различные слова, подтверждающие высказанное мнение. Так, в ст. 14 предусмотрено, что вред, причиненный потребителю, подлежит возмещению в полном объеме, а согласно ст. 13 убытки потребителю возмещаются в полной сумме. Если под "объемом" понимать как реальный ущерб, так и упущенную выгоду (неполученный заработок), то различие в терминологии становится понятным. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором (п.2 ст. 13 Закона).

Согласно ст. 393 ГК, убытки возмещаются, если они причинены неисполнением либо ненадлежащим исполнением обязательства. При этом 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 удоволетворено 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 Закону, 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 Гражданским кодексом РФ установлен ограниченный размер ответственности (например, ст. ст. 796, 902). При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождает исполнителя от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (п.п. 2 и 3 ст. 13 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей")[[46]](#footnote-46)1.

Закон РФ "О защите прав потребителей" в качестве противоправных действий, которые могут повлечь граждан­ско-правовую ответственность, а в отдельных случаях ад­министративную и уголовную ответственность, за вред, рас­сматривает следующие случаи нарушения исполнителем прав потребителей и неисполне­ния возложенных на них обязанностей:

— оказание услуг ненадлежащего качества;

— несоблюдение требований, направленных на обеспече­ние безопасности жизни и здоровья потребителей и предот­вращение вреда их имуществу;

— необеспечение безопасности услуг;

— предоставление недостоверной или неполной инфор­мации об услугах;

Как видно из приведенного перечня противоправность может проявляться как в действиях, так и в бездействии исполнителя.

Понятие, на котором хотелось бы специально остановиться и который касается ответственности,— это определение 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, предусмотренных как общегражданским законодательством, так и За­коном "О защите прав потребителей".

Недостаток услуги — несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

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.

Закон "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.

Вопрос этот крайне актуальный, так как качество мно­гих услуг, поступающих на потребительский рынок, ос­тавляет желать лучше[[47]](#footnote-47)\*.

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.

При нарушении своих прав потребитель вправе потребовать компенсацию морального вреда.

Понятие "моральный вред" раскрывает статья 151 Граж­данского кодекса, из которой следует, что "моральный вред" — это физические и нравственные страдания. Физи­ческие страдания — любые болезненные или неприятные ощущения, например, боль, головокружение, удушье. Нрав­ственные страдания могут выражаться в форме различных переживаний: страх, обида, возмущение, чувства беспомощ­ности и т. п.

Правила компенсации морального вреда установлены в статьях 151, 1099—1101 Гражданского кодекса. Моральный вред подлежит компенсации, если он причинен действия­ми, которые нарушают личные неимущественные права граж­данина или посягают на принадлежащие ему иные немате­риальные блага. Если вред причинен действиями, нарушаю­щими другие права гражданина, то он подлежит компенса­ции только в случаях, специально предусмотренных зако­ном. Единственным пока примером такого закона является Закон "О защите прав потребителей", где конкретизируется определение, данное в ГК.

Причинителем вреда при оказании услуг является исполнитель или организация, выполняющая функ­ции исполнителя. С объективной стороны вред должен быть следствием нарушения указанными лицами прав потребителей, предусмотренных законами и иными нор­мативными актами РФ по защите прав потребителей (ст. 15 Закона).

Например, право требования компенсации морального вреда возникнет у потребителя, если ему будет оказана услуга ненадлежащего качества или с будет выполнена с опозданием.

В общем случае для возникновения права на компенса­цию морального вреда необходимо одновременное наличие следующих четырех условий:

— претерпевание гражданином морального вреда, то есть физических или нравственных страданий; — противоправное действие (бездействие) причинителя вреда, нарушающее принадлежащие гражданину неимуще­ственные права или посягающее на принадлежащие гражда­нину другие нематериальные блага;

— причинная связь между противоправным действием (бездействием) и моральным вредом;

— вина причинителя вреда.

В соответствии со статьей 15 Закона для наступления от­ветственности необходимо наличие вины причинителя вре­да (в любой форме). Обязанность доказывать отсутствие вины поэтому лежит на причинителе морального вреда. Он может быть также освобожден от ответственности, если докажет, что моральный вред был причинен нарушением прав потре­бителей, вызванным действием непреодолимой силы.

Гражданский кодекс предусматривает единственную фор­му, в которой суд может взыскать компенсацию с причи­нителя вреда —денежную (п. 1 ст. 1101 ГК).

Вопрос о размере компенсации — это один из наиболее злободневных вопросов, связанных с ком­пенсацией морального вреда. Согласно статьям 151, 1099 ГК размер компенсации определяется судом. До тех пор, пока суд не определил размер компенсации, этого размера не существует, поскольку законодатель не установил какого-либо денежного эквивалента "единицы страданий", оставив решение вопроса о размере компенсации на усмотрение суда. Законодатель указал некоторые качественные критерии, которые суд обязан учитывать при определении размера ком­пенсации:

— характер и степень нравственных и физических стра­даний; — степень вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием ответственности за причинение вреда;

— фактические обстоятельства, при которых был причи­нен моральный вред и иные заслуживающие внимания об­стоятельства;

— индивидуальные особенности потерпевшего;

— требования разумности и справедливости. Безусловно, эти критерии могли бы помочь суду опреде­лять размер компенсации, если бы был задан некий сред­ний ее уровень, своего рода "отправная точка", придержи­ваясь которой суд мог бы, применяя вышеуказанные кри­терии, определять окончательный размер компенсации в кон­кретном деле.

Вместе с тем понятно, что при рассмотрении требований о компенсации морального вреда эти критерии будут иметь некоторые особенности для отдельных видов правонаруше­ний. Такие индивидуальные особенности потерпевшего, как возраст, пол, состояние здоровья и другие факторы долж­ны учитываться во всех случаях.

Были попытки создать методику возмещения вреда, и исследователи пришли к выводу, что это сделать невозмож­но, можно сделать только какие-то приблизительные расче­ты, как будет возмещаться моральный вред[[48]](#footnote-48)1.

Проблема компенсации морального вреда, в особеннос­ти, определение размера возмещения в денежной форме, вызывает большие затруднения в судах. Статья 192 ГПК РФ, обязывающая суд к вынесению законных и обоснован­ных решений, не содержит каких-либо изъятий. Отсюда сле­дует, что и в части размера возмещения морального вреда в денежной форме решение также должно быть законным и обоснованным. Для того чтобы обеспечить выполнение это­го требования, статья 197 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 суд отвергает те или иные обстоятельства.

Ответственность за причинение морального вреда имеет явно выраженный компенсационный характер. Вряд ли есть необходимость доказывать, что оценка страданий в деньгах или иной материальной форме невозможна. Материальная компенсация за причинение морального вреда призвана выз­вать положительные эмоции, которые могли бы максимально отладить негативные изменения, происходящие в личнос­ти, обусловленные перенесенными страданиями. Понятно, однако, что степень такого "сглаживания" будет иметь дос­таточно условный характер, что неизбежно в силу особен­ностей морального вреда.

Когда человеку причиняют нравственные страдания и физическую боль, он испытывает резко отрицательные эмо­ции. Ликвидировать их невозможно, но можно компенсиро­вать эмоциями положительными. Безусловно, у каждого че­ловека положительные эмоции возникают в разных ситуациях и под влиянием различных факторов, но в любой ситуации получение денег — это "приятно". Если бы моральный вред исчислялся не в деньгах, а в других ценностях (материаль­ных и нематериальных), то суду пришлось бы выяснять у каждого потребителя, какие именно ценности он предпочи­тает. Получение денег — это унифицированный фактор, вызывающий положительные эмоции, и изобретать другой способ возмещения морального вреда нет необходимости.

При возмещении имущественного вреда гражданское законодательство применяет принцип эквивалентности (ра­венства) размера возмещения размеру причиненного вреда. Однако, 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). Действительно, если размер возмещения не может быть равен размеру вреда, то должен хотя бы соответствовать ему. Иными словами: за больший мораль­ный вред — больший размер возмещения, и наоборот.

Суть в том, что определение размера компенсации — это дело щекотливое. В каждом конкретном случае нужно тща­тельно исследовать конфликтную ситуацию, выяснить силу моральных и физических страданий, оценку самим потре­бителем своих эмоций и критерий его оценки бедности и достатка. Важно, чтобы при определении этого размера су­дьи исходили не из собственных критериев оценки понятий "бедность" и "достаток", а именно, из отношения к этому самого потребителя.

Судебная практика выявила определенные проблемы при принятии решения 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 и др. 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. Итак, мы видим, что вопрос о компенсации морального вреда имеет свои особенности. Суть в том, что определение размера компенсации — это дело непростое. В каждом конк­ретном случае необходим индивидуальный подход, подроб­ный анализ ситуации. Самые большие трудности возникают при определении степени страданий человека, а следова­тельно, и суммы, соответствующей этим страданиям. 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.

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.

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.

Например: В марте 1995 г. городской суд взыскал с завода "Тиконд " 15 млн рублей в порядке компенсации за моральный вред, причиненный группе потребителей в результате непода­чи тепла в течение отопительного сезона 1994—1995гг. До сих пор данное решение суда не исполнено[[49]](#footnote-49)1.

В настоящее время приняты Федеральные законы "О су­дебных приставах" и "Об исполнительном производстве", которые введены в действие с 1 января 1998 г. 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, на­делены значительным объемом полномочий по принуди­тельному исполнению судебных решений. Применение этих актов позволит улучшить судопроизводство и по потребитель­ским делам.

Но самое главное, в гражданской ответственности так это то, что законодательство предоставило достаточно воз­можностей потребителю для защиты своих собственных прав и интересов (в случае, например, оказания услуги с недо­статками, непредоставление информации об услуге, просрочки оказания услуги др.). Порой достаточно потребителю самому, зная закон, защитить себя не прибегая к помощи компетентных органов. 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 Закона РФ "О защите прав потребителей", в большинстве случаев, способствует охране прав потребителей, а в иных случаях привлечению к ответственности виновных лиц.

*§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 и в этом своем каче­стве она сохраняет все. основные признаки общего понятия юридической ответственности: 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.

КоАП РСФСР 1984 г. (в действующей редакции) предусматривает различные составы ад­министративных правонарушений в области финансов, жилищно-коммунального хозяйства, торговли и пр., за совер­шение которых граждане и юридические лица привлекаются к административной ответственности.

В соответствии со ст. 2244 КоАП РСФСР органом, кото­рый вправе рассматривать дела о нарушении антимонополь­ного законодательства и который осуществляет государствен­ный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, является Министерство Российс­кой Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства (МАП РФ) (п.1 ст. 40 Закона). Статья 2244 КоАП РСФСР содержит два состава правонарушений, которые подведомственны этому органу (ст.ст. 157', 1572 КоАП РСФСР см ниже).

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, то антимонопольные органы возбуждают дело о нарушении конкретных статей Закона и принимают меры к принудитель­ному удовлетворению требований потребителя, путем вы­дачи обязательных для исполнения предписаний (п. 1 ст. 40 Закона).

П. 1 ст. 40 Закона 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 (выполнение работ, оказание услуг) 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 Рос­сийской Федерации, регулирующей отношения в области защиты прав потребителей, которая была нарушена, и в чем конкретно выражено нарушение, 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 Закона может быть наложен штраф в раз­мере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда.

Должностные лица несут ответственность, предусмотрен­ную КоАП РСФСР. Согласно ст. 1572 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.

Исполнители (изготовители, продавцы) в соответствии с п. 5 ст. 43 Закона 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.

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 материалы *о* 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 (п.1 ст. 40 Закона). 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 (п. 4 ст.40 Закона и ч.2 ст.42 ГПК РСФСР).

По требованию государственного антимонопольного органа и его территориальных управлений продавцы, изготовите­ли, исполнители обязаны предоставить достоверные доку­менты, письменные или устные объяснения и иную инфор­мацию*,* необходимую для охраны интересов потребителей (ст. 41 Закона).

Реализуя эти полномочия, МАП России и его террито­риальные управления рассматривали обращения граждан, принимали меры по восстановлению нарушенных прав по­требителей, проводили проверки хозяйствующих субъектов, в том числе совместно с органами исполнительной власти всех уровней, общественными организациями потребителей, оказывали консультационную и практического помощь фи­зическим и юридическим лицам по вопросам защиты прав потребителей, 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, вступившем в действие с 1 января 1997 г. содержится ряд статей, направленных именно на за­щиту прав потребителей и на привлечение к ответственнос­ти виновных лиц:

а) 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.

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

в) 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.

г) обман потребителей (ст. 200 УК РФ) — обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относитель­но потребительских свойств или качества товара (услуги) или иной обман потребителей в организациях, осуществля­ющих реализацию товаров или оказывающих услуги насе­лению, а равно гражданами, зарегистрированными в каче­стве индивидуальных предпринимателей в сфере торговли (услуг), если эти деяния совершены в значительном размене..

Статья 200 УК РФ 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 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 т. п.

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 ycлуг и подтверждает социальную значимость необходимости охраны прав потребителей, т. е. разумно предположить, что 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.

И на сегодняшний момент необходимо считать важней­шим направлением работы антимонопольных органов по ре­ализации потребительской политики, в области наказания виновных лиц и привлечения к административной и уголовной ответ­ственности, осуществления взаимодействия федеральных органов по защите прав потребителей и их территориальных управлений с органами местного самоуправления для коор­динации своих усилий для борьбы с нарушениями антимо­нопольного законодательства.

**Заключение.**

 Результаты работы в области защиты прав потребителей позволяют констатировать, что происходит качественно новый поворот в сторону укоренения целостной системы, способной адекватно представлять и защищать законные права и интересы граждан-потребителей, в том числе и в сфере оказания услуг.

Эффективность применения законодательства о защите прав потребителей и контроль за его соблюдением требуют не только наличия добротной законодательной базы, но и поступательного формирования потребительской политики, вбирающей в себя правовое, организационное, информационное, просветительское и ряд других направлений. В этой связи существенно усиливается координирующая роль антимонопольных органов в выработке и реализации согласованных действий органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных организаций потребителей в проведении потребительской политики на федеральном и региональном уровнях.

Позитивное влияние на эти процессы, несомненно, оказала расширяющаяся практика создания и реализации в субъектах Российской Федерации региональных программ по защите прав потребителей.

 Все большую актуальность приобретают проблемы взаимной корреляции конкурентной и потребительской политики с ориентацией на интересы конечного потребителя. В первую очередь это касается услуг, предоставляемых предприятиями отраслей, относящихся к естественным монополиям, с неразвитой конкуренцией, оказывающих услуги так называемого “народного потребления” (коммунальные услуги). Однако и в сложившихся условиях, при несовершенной еще конкуренции во многих секторах потребительского рынка, отсутствии устойчивых стереотипов цивилизованного рыночного поведения, потребительское законодательство в основном позволяет обеспечивать защиту прав потребителей.

Принятие в 1999 г. новой редакции Закона "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. Вместе с тем необходимо преодолеть негативные тенденции, связанные с сокращением антимонопольных органов и органов по защите прав потребителей при местных администрациях.

Оценивая достигнутый уровень работы по защите прав потребителей в сфере оказания услуг, можно сделать вывод о том, что она и в перспективе будет увеличиваться нарастающими темпами, причем не столько в количественных характеристиках, сколько в расширении и качественном наполнении направлений потре­бительской политики.

Среди них определены следующие основные направления:

 1. Обновленное потребительское законодательство, расширение законодательства требуют:

- расширения и развития системы превентивных, в том числе программных, мер в сфере защиты прав потребителей;

- усиления координации работы по выработке единых позиций в реализации законодательства о защите прав потребителей на основе масштабной правоприменительной практики; органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, судебной системой и общественными организациями потребителей;

- повышения роли межведомственных и координационных советов по защите прав потребителей как на федеральном уровне, так и в субъектах Российской Федерации в реализации законодательства о защите прав потребителей, определении приоритетных направлений формирования потребительской политики в сфере услуг.

2. Создание необходимых условий для развития и укрепления системы государственной и общественной защиты прав потребителей в сфере услуг с учетом усиления роли органов местного самоуправления в этой области для обеспечения доступности ее для широких слоев населения.

3. Предстоит решить проблемы, связанные с непротиворечивым применением норм Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", в том числе определение места в регулировании гражданско-правовых отношений с участием граждан-потребителей Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и транспортных уставов и кодексов.

В ближайшие годы предстоит перейти на новый этап консолидации государственных и общественных структур в реализации прогрессивной потребительской политики, в том числе и в сфере услуг, создание общественных объединений профессиональных защитников прав потребителей.

5. С целью накопления практики применения обновленного гражданского и потребительского законодательства нужно продолжать проведение мониторинга в различных секторах потребительского рынка услуг в виде крупных комплексных обследований по вопросам соблюдения законных прав потребителей, в том числе медицинских, образовательных услуг, а также по отдельным вопросам обеспечения безопасности и качества оказываемых услуг.

Список использованной литературы:

1. Актуальные проблемы гражданского права. Свердловск, 1986.
2. Брагинский М.И. Договор подряда и подобные ему договоры. – М.: “Статут”, 1999
3. Баринов Н. А. Права граждан по договору бытового заказа - Саратов, 1979
4. Бойко Т.М. Права потребителей // ЭКО: Экономика и организация промышленного производства. Новосибирск, 1995. №5
5. Гражданское право: в 2 т., том 2 полутом 2. Учебник / под ред. проф. Е.А. Суханова – М.: БЕК, 2000
6. Гражданское право. Т. II. М.: Юриздат. 1944
7. Гражданское право. Т. 2. М.:БЕК, 1993.
8. Кабалкин А.Ю. Гражданско-правовой договор в сфере обслуживания. М.: Наука, 1980.
9. Кабатов В.А. Возмездное оказание услуг // Гражданский кодекс Рос­сийской Федерации, часть вторая. Текст. Комментарий. Алфавитно-предметный указатель. М., 1996.
10. Калмыков Ю.Х. Избранное: Труды. Статьи. Выступления. – Москва.: Исследовательский центр частного права, 1998
11. Комментарий к Закону РФ “О защите прав потребителей” / Зименкова О.Н., Шерстобитов А.Е. и др., М., 1997
12. Комментарий к Гражданскому кодексу РФ. М.: ЮНИТА, 1998
13. Конституция РФ. Постатейный комментарий. М.: Былина, 1997
14. Ландкоф С.Н. Основы цивильного права // Высшая школа. Киев, 1948.
15. Обязательственное право. Киев:ЮРкнига, 1998
16. Отдельные виды обязательств. М.: Госюриздат, 1954.
17. Ожегов С.И. Словарь русского языка. М., 1995
18. Парций Я.Е. Закон РФ “О защите прав потребителей” / Постатейный комментарий. М., 1996
19. Правовое ре­гулирование услуг как результата индивидуальной трудовой деятель­ности. М„ 1983
20. Правовое регулирование отноше­ний в сфере обслуживания граждан. М., 1983
21. Распонин А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя. – Новосибирск: “Издательство ЮКЭА”, 2000
22. Советское гражданское право. Т. 2. М.: Госюриздат, 1976
23. Советское гражданское право. Т. 2. М., 1985
24. Степанов Д. Услуги как объект гражданских прав // "Российская юстиция" № 2, 2000
25. Фартхутдинов Я.Ф. Законодательство и судебная практика по некоторым видам бытового обслуживания. Изд. Казанского госуниверситета, 1983
26. Шерстобитов А. Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потре­бителей. М., 1993.
27. Шешенин Е.Д. Общие проблемы обязательств по оказанию услуг // Вестник МГУ. Серия 11 “Право” 1983. № 1
28. Шешенин Е.Д. Договоры услуг в общественном питании // Сборник ученых трудов СЮИ. Вып. 4, 1964.
29. Эрделевский А.М. Моральный вред и компенсация за страдания. Научно-практическое пособие. М.: Издательство БЕК, 1998

Список использованных нормативно – правовых актов:

1. Конституция РФ М., 1993
2. Гражданский кодекс Российской Федерации ч. 1 от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ (СЗРФ 5 декабря 1994 г., N 32, ст. 3301)
3. Гражданский кодекс Российской Федерации ч. 2 от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ (СЗРФ 29 января 1996 г. N 5, ст. 410)
4. Закон РФ от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 140) , с изм. и доп. от 17 декабря 1999 года.
5. Закон РФ от 10 июня 1993 г. N 5154-1 "О стандартизации" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 24 июня 1993, N 25, ст. 917) .
6. Закон РФ от 10 июня 1993 г. N 5151-1 "О сертификации продукции и услуг" (Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации от 1 июля 1993 г., N 26, ст. 966)
7. Закон РФ от 9 августа 1995 г. “О почтовой связи” (СЗ РФ. 1995. № 33. Ст. 3334)
8. Федеральный закон от 18 июля 1995 г. N 108-ФЗ "О рекламе" (Текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 25 июля 1995 г.)
9. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. “Об основах туристской деятельности в Российской Федерации”. (СЗ РФ. 1996. № 29. Ст. 5491)
10. Транспортный устав железных дорог Российской Федерации от 8 ян­варя 1998 г.( СЗ РФ. 1998. №2. Ст. 218.)
11. Воздушный кодекс РФ от 19 марта 1997 г. (СЗ РФ. 1997. № 12. Ст. 1382)
12. Кодекс торгового мореплавания РФ от 30 апреля 1999 г. ( СЗ РФ. 1999. №18. Ст. 2207)
13. Устав автомобильного транспорта РСФСР, утвержденный постано­влением Совета Министров РСФСР от 8 января 1969 г.
14. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации" (Текст постановления опубликован в Собрании законодательства Российской Федерации от 25 августа 1997 г. N 34, ст. 3979; Постановлением Правительства РФ от 2 октября 1999 г. N 1104 в данное постановление внесены изменения).

Судебная практика:

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 1 июля 1996 г. N 6/8 "О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации"
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" (с изм. и доп. от 25 апреля 1995 г., 25 октября 1996 г., 17 января 1997 г.)
3. Некоторые вопросы практики применения Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (по материалам практики судов г. Москвы) // Бюллютень Верховного Суда РФ N 9, 1993 г.
4. Обзор судебной практики Верховного Суда РФ за второй квартал 1996 года (по гражданским делам) (утв. постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 11 сентября 1996 г.) //Бюллетень Верховного Суда Российский Федерации, 1997 г., N 3
1. \* Потенциальное противодействие потребителя и предпринимателя не является исключением. [↑](#footnote-ref-1)
2. 1 Часть первая Гражданского кодекса Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ

(Текст части первой опубликован в Собрании законодательства Российской Федерации от 5 декабря 1994 г., N 32, ст. 3301)

 Часть вторая Гражданского кодекса Российской Федерации от 26 января 1996 г. N 14-ФЗ

(Текст части второй опубликован в Собрании законодательства Российской Федерации от 29 января 1996 г. N 5, ст. 410) [↑](#footnote-ref-2)
3. 1 См.: Сборник постановлений Пленумов Верховных Судов СССР и РСФСР (Российской Федерации) по гражданским делам. М.: Спарк, 1997. С. 321-333. [↑](#footnote-ref-3)
4. 1 Закон РФ от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 140) , с изм. и доп. от 17 декабря 1999 года. [↑](#footnote-ref-4)
5. 1 Закон РФ от 10 июня 1993 г. N 5154-1 "О стандартизации" (Текст Закона опубликован в Ведомостях Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 24 июня 1993, N 25, ст. 917) . [↑](#footnote-ref-5)
6. 2 Закон РФ от 10 июня 1993 г. N 5151-1 "О сертификации продукции и услуг" (Текст в Ведомостях Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации от 1 июля 1993 г., N 26, ст. 966) [↑](#footnote-ref-6)
7. 1 Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации" (Текст постановления опубликован в Собрании законодательства Российской Федерации от 25 августа 1997 г. N 34, ст. 3979; Постановлением Правительства РФ от 2 октября 1999 г. N 1104 в данное постановление внесены изменения). [↑](#footnote-ref-7)
8. 1 в данный момент утратило силу [↑](#footnote-ref-8)
9. \* Некоторые вопросы практики применения Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (по материалам практики судов г. Москвы) // БЮЛЛЕТЕНЬ ВЕРХОВНОГО СУДА РФ N 9, 1993 г., с. 22 [↑](#footnote-ref-9)
10. 1 СЗ РФ. 1997. №18. Ст. 2153. [↑](#footnote-ref-10)
11. 2 Там же. № 7. Ст. 862. [↑](#footnote-ref-11)
12. 3 Там же. № 40. Ст. 4599. [↑](#footnote-ref-12)
13. 4 Там же. Ст. 4601. [↑](#footnote-ref-13)
14. 5 Там же. Ст. 4602. [↑](#footnote-ref-14)
15. 6 СЗ РФ. 1998. №33, Ст. 4012. [↑](#footnote-ref-15)
16. 7 СЗ РФ. 1997. №37. Ст. 4299. [↑](#footnote-ref-16)
17. 3 См., например: Постановление Пленума Верховного Суда РФ и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 1 июля 1996 г. N 6/8 "О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации"; Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" (с изм. и доп. от 25 апреля 1995 г., 25 октября 1996 г., 17 января 1997 г.) [↑](#footnote-ref-17)
18. 1 Е.Д. Шешенин в свое время предлагал включить в ГК единый договор оказания услуг в расчете на то, что в случаях, указанных в законе или договоре, соответствующая модель могла бы быть и безвозмездной (См.: Актуальные проблемы гражданского права. Свердловск, 1986. С. 93). [↑](#footnote-ref-18)
19. 1 Кудрявцев В.Н. Право и поведение. М., 1978. С. 12 [↑](#footnote-ref-19)
20. 2 Там же. с. 13 [↑](#footnote-ref-20)
21. 1 Комментарий к Гражданскому кодексу РФ. М.: ЮНИТА, 1998 с. 345 [↑](#footnote-ref-21)
22. 1 См.: п. 3 ст. 708 ГК в редакции Федерального закона от 17 декабря 1999 г. “О внесении изменений и дополнений в Гражданский кодекс Российской Федерации”//СЗ РФ. 1999. № 51. Ст. 6288. [↑](#footnote-ref-22)
23. 1 Брагинский М.И. Договор подряда и подобные ему договоры. – М.: “Статут”, 1999 с.218-219 [↑](#footnote-ref-23)
24. 2 Гражданское право. Т. II. М.: Юриздат. 1944. с. 79. Таких же взглядов придерживался, например, и С.Н. Ландкоф (Основы цивильного права // Высшая школа. Киев, 1948. с. 274 ). [↑](#footnote-ref-24)
25. 2 Отдельные виды обязательств. М.: Госюриздат, 1954. С. 221. [↑](#footnote-ref-25)
26. 1 Кабалкин А.Ю. Гражданско-правовой договор в сфере обслуживания. М.: Наука, 1980. С. 39 (Данный подход используется авторами современного учебника гражданского права, см: Гражданское право: в 2 т., том 2 полутом 2. Учебник / под ред. проф. Е.А. Суханова – М.: БЕК, 2000 с. 3) [↑](#footnote-ref-26)
27. 2 Об имевших место расхождениях можно судить по тому, что в сборни­ке, охватившем доклады более десятка авторов, их взгляды оказались в вопросе о соотношении подряда и услуг прямо противоположными. Так, например, Л.И. Савенко признавал особым типом договора услуг ведение домашнего хозяйства, мытье окон, стирку белья и др. В то же время Н.И. Нестеров в статье “Совершенствование и применение зако­нодательства о бытовых подрядных отношениях” рассматривал соот­ветствующие отношения как разновидность подряда (см.: Правовое ре­гулирование услуг как результата индивидуальной трудовой деятель­ности. М„ 1983. с. 82, 77). [↑](#footnote-ref-27)
28. 3 Н.А. Баринов. Права граждан по договору бытового заказа - Саратов, 1979. с. 25 [↑](#footnote-ref-28)
29. 1 Правовое регулирование отноше­ний в сфере обслуживания граждан. М., 1983. с. 69 [↑](#footnote-ref-29)
30. 2 Шешенин Е.Д. Общие проблемы обязательств по оказанию услуг // Вестник МГУ. Серия 11 “Право” 1983. № 1 [↑](#footnote-ref-30)
31. 3 Гражданское право. Т. 2. М.: БЕК, 1993. с. 200 [↑](#footnote-ref-31)
32. 1 Советское гражданское право. Т. 2. М.: Госюриздат, 1976. с. 149. [↑](#footnote-ref-32)
33. 1 Фартхутдинов Я.Ф. Законодательство и судебная практика по некоторым видам бытового обслуживания. Изд. Казанского госуниверситета, 1983 с. 9 [↑](#footnote-ref-33)
34. 1 См.: Ожегов С.И. Словарь русского языка. М., 1995. с. 771 [↑](#footnote-ref-34)
35. 2 См., например: Советское гражданское право. Т. 2. М., 1985. с. 171 [↑](#footnote-ref-35)
36. 3 По мнению Ю.Х. Калмыкова, наи­более правильно “считать услуги не разновидностью договора подряда, а, наоборот, подряд - разновидностью договора услуг” *(*Калмыков Ю.Х. Избранное: Труды. Статьи. Выступления. – Москва.: Исследовательский центр частного права, 1998 с. 34) [↑](#footnote-ref-36)
37. 4 Гражданское право. Т. 2. М.:БЕК, 1993. с. 200 [↑](#footnote-ref-37)
38. 1 Шешенин Е.Д. Договоры услуг в общественном питании // Сборник ученых трудов СЮИ. Вып. 4, 1964. с. 95. [↑](#footnote-ref-38)
39. 2 Кабатов В.А. Возмездное оказание услуг // Гражданский кодекс Рос­сийской Федерации, часть вторая. Текст. Комментарий. Алфавитно-предметный указатель. М., 1996. с. 392 [↑](#footnote-ref-39)
40. 3 Свои соображения автор высказал применительно к проекту ГК Украи­ны, который в соответствующей части совпадал с редакцией ГК РФ // Обязательственное право. Киев, 1998. с. 572. [↑](#footnote-ref-40)
41. 4 Д. Степанов. Услуги как объект гражданских прав // "Российская юстиция" No. 2, 2000 г. с. 14 [↑](#footnote-ref-41)
42. 1 См.: Д. Степанов. Услуги как объект гражданских прав // "Российская юстиция" No. 2, 2000 г., С. 14 [↑](#footnote-ref-42)
43. \* Обзор судебной практики Верховного Суда РФ за второй квартал 1996 года (по гражданским делам) (утв. постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 11 сентября 1996 г.) //Бюллетень Верховного Суда Российский Федерации, 1997 г., N 3, с. 8, определение N 5В-96-39) [↑](#footnote-ref-43)
44. 1 См.: Распонин А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя. – Новосибирск: “Издательство ЮКЭА”, 2000 с. 80 [↑](#footnote-ref-44)
45. \* Например, особую проблему составляет разгоревшийся кризис в энерго - отопительной сфере Приморья. Для решения которого, а в конечном счете и восстановления прав потребителей данных услуг, используются силы и средства федерального центра. Данный кризис имел большой общественный резонанс. Однако, по большей мере освещались проблемы топливно – энергетической отрасли, нежели проблемы конечных потребителей. [↑](#footnote-ref-45)
46. 1 п. 10 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 17 января 1997 г. N 2 "О внесении изменений и дополнений в постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" (с изменениями, внесенными постановлениями Пленума от 25 апреля 1995 г. N 6 и от 25 октября 1996 г. N 10)". Текст постановления опубликован в "Российской газете" от 5 февраля 1997 г. [↑](#footnote-ref-46)
47. \* Это касается, прежде всего различного рода медицинских и образовательных услуг, а также нетрадиционных услуг – целительство, магия, гипноз и т.п. [↑](#footnote-ref-47)
48. 1 См.,например: Эрделевский А.М. Моральный вред и компенсация за страдания. Научно-практическое пособие. М.: Издательство БЕК, 1998 с.57-71 [↑](#footnote-ref-48)
49. 1 См.: Распонин А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя. – Новосибирск: “Издательство ЮКЭА”, 2000 с. 41 [↑](#footnote-ref-49)