Содержание

Введение

Глава 1. Нормы и принципы правового регулирования в сфере защиты прав потребителей

1.1 Историко-правовые аспекты охраны прав потребителей

1.2 Принципы в сфере защиты прав потребителей в торговом обслуживании

1.3 Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг

Глава 2. Характеристика способов защиты прав потребителей

2.1 Способы защиты прав потребителей (неисполнение, ненадлежащее исполнение)

2.2 Меры гражданско-правовой ответственности, применяемые для защиты прав потребителей

2.3 Иные способы защиты прав потребителей

Глава 3. Государственная и общественная защита прав потребителей

3.1 Государственная защита прав потребителей

3.2 Защита прав потребителей органами местного самоуправления

3.3 Общественная защита прав потребителей

Заключение

Библиографический список

## Введение

Актуальность темы исследования. В последнее десятилетие в нашей стране проводится активная политика по защите прав потребителей товаров (работ, услуг). Это обусловлено экономическим положением России, которое можно охарактеризовать как этап становления рыночной экономики, где пока не сформировалась цивилизованная система взаимоотношений продавцов, производителей и потребителей. Именно в этот период потребитель наиболее уязвим и нуждается в усиленных формах защиты со стороны государства.

В связи с этим, одной из задач современной России признана необходимость применения эффективных методов защиты прав потребителей. Россия законодательно провозгласила основные права и интересы потребителей, соответствующие международно-правовым стандартам в этой сфере. Готовность России защищать потребителей выражена в Законе Российской Федерации "О защите прав потребителей", который определил крут прав потребителей, установил механизм реализации этих прав. Кроме этого, на защите прав и интересов потребителей стоят все отрасли российского законодательства: конституционное, гражданское, административное, уголовное. Происходящие изменения в экономической, социальной, правовой системах, направленные, в том числе, и на охрану прав и интересов потребителей, протекают в специфических социокультурных условиях. Это вызывает необходимость обращения к историческому опыту, выраженному в законодательных памятниках прошлого. Анализ норм, регулирующих взаимоотношения покупателей и продавцов в дореволюционной России, механизм защиты интересов потребителей в условиях командно-административной системы позволит подготовить научную почву для эффективной защиты потребителей в условиях перехода России на новый этап развития. Вместе с тем обширная правоприменительная практика постоянно выявляет новые и новые пробелы в современном законодательстве, вызывая тем самым настоятельную необходимость в его совершенствовании.

Степень научной разработанности. Проблема возникновения и развития законодательства, защищающего права и интересы потребителей, является довольно новой для российской правовой науки. Вопросы гражданско-правовой защиты потребителей наиболее полно освещены в работах А.Л. Белахова, B. C. Белых, А. Винавера, К.Л. Граве, А.Я. Куник, Ю.Я. Львович, Я. Парций, Административно-правовые и уголовно-правовые аспекты отражены в работах Г.И. Вольфмана, Ю.В. Кореневского, Р. Орымбаева. Ю.И. Ляпунова. Проблемам развития потребительского законодательства посвящены труды Л.В. Винокуровой, О.Н. Зименковой, А.Ю. Кабалкина, А.Е. Шерстобитова, В.А. Язева.

Цель работы состоит в том, чтобы проследить развитие законодательства о защите прав потребителей, выявить недостатки и пробелы в современном законодательстве, на основе исторического и зарубежного опыта предложить рекомендации, направленные на совершенствование законодательства о защите прав потребителей.

Указанная цель предопределила задачи исследования:

Проследить процесс становления понятия "потребитель" и с учетом этого определить время зарождения норм, защищающих права и интересы потребителей;

Осуществить анализ законодательства, на основании чего выявить проблемы в сфере защиты прав потребителей;

Исследовать механизмы защиты прав и интересов потребителей;

Выявить проблемы, существующие в российском законодательстве и предложить пути их решения.

Объектом исследования являются правоотношения, возникающие между субъектами потребительского.

Предметом исследования является законодательство, защищающее права и интересы потребителей.

Методы исследования. Ведущее место среди общенаучных методов занимает метод материалистической диалектики, который позволяет всесторонне, объективно исследовать все государственно-правовые явления во взаимной связи между собой, в их обусловленности. Среди общенаучных методов исследования существенное место занимают конкретно-исторический, формально-логический, сравнительный методы. Автором также используются специально-юридические методы исследования - сравнительно-правовой, историко-правовой, метод анализа и толкования правовых актов.

Структура работы. По структуре работа состоит из введения, трех глав включающих девять параграфов, заключения и библиографического списка.

## Глава 1. Нормы и принципы правового регулирования в сфере защиты прав потребителей

## 1.1 Историко-правовые аспекты охраны прав потребителей

История гражданской и уголовной защиты прав и интересов потребителей в СССР имеет свои исторические особенности, которые связаны прежде всего с коренными изменениями в жизни российского общества.

После социалистической революции взгляды ученых на гражданское право как регулятор имущественных отношений были подвергнуты пересмотру. В период от революции до перехода к новой экономической политике (нэп) в молодом Советском государстве считали несовместимыми товарно-денежные отношения с социализмом. В соответствии с подобными представлениями широкое распространение получило мнение "о необходимости развития прямого безэквивалентного распределения материальных благ, которое должно осуществляться вне какого-либо гражданского права"[[1]](#footnote-1). В силу этого развивалась концепция о ненужности права вообще, а гражданского в особенности. Тем не менее отношения по купле-продаже товаров существовали, и их было необходимо регулировать. В 1922 г. был принят первый Гражданский кодекс РСФСР (далее - ГК 1922 г), ставший результатом научных разработок в стране и толчком к дальнейшему развитию науки цивилистики.

Проведя анализ положений ГК 1922 г., можно сказать, что в нем был значительно расширен объем прав покупателей и усилена ответственность продавцов (ст. ст. 195 - 199, 201, 203 - 205). Продавец отвечал перед покупателем за отсутствие в проданном товаре установленных качеств, за недостатки, уменьшающие цену или пригодность к употреблению. Так же как и в дореволюционном законодательстве, для определения ответственности продавца важное значение имел своевременный осмотр вещи покупателем. В противном случае продавец не нес ответственности за недостатки проданного товара, если они могли быть обнаружены при внимательном осмотре. Принятие покупателем вещи без оговорок лишало его в дальнейшем права ссылаться на ее явные недостатки. ГК 1922 г. впервые ввел сроки обращения потребителя к продавцу с соответствующими требованиями, а также установил три основных права покупателя в случае продажи ему некачественного товара: предоставление вещи надлежащего качества; соответствующее уменьшение покупной цены; расторжение договора и уменьшение убытков.

О чем же говорит анализ предпосылок принятия ГК 1922 г., исследование его положений о купле-продаже? О том, что, несмотря на "меновую концепцию, в соответствии с которой гражданское право трактовалось как форма опосредования частнособственнических, товарных отношений"[[2]](#footnote-2), советская власть не смогла обойтись без гражданского права для урегулирования имущественных отношений, в которых участвовали граждане, по продвижению товаров от одних лиц к другим. ГК 1922 г. закрепил на законодательном уровне права потребителей на товары надлежащего качества, достоверную информацию о товаре, право на судебную защиту.

Советское государство с первых лет своего существования поднимало вопрос о качестве производимой продукции и оказываемых услуг. Качество товаров народного потребления имело "первостепенное значение для максимального удовлетворения все возрастающих потребностей трудящихся... "[[3]](#footnote-3). Первоочередной задачей советской власти в области защиты прав потребителей явилась постановка вопроса о качестве производимой и реализуемой продукции. Претворение этой задачи в жизнь никогда не теряло своей актуальности, а наоборот, с каждым годом все увеличивалось.

Одними из самых первых положений в этой области стали Декрет Совнаркома РСФСР от 14 сентября 1918 г. "О введении международной метрической системы мер и весов"[[4]](#footnote-4), регулирующий вопросы стандартизации, и Положение о Главном комитете лакокрасочной промышленности, устанавливающее контроль над качеством продукции и меры по его улучшению, от 25 декабря 1918 г. Следующим актом, устанавливающим ответственность за выпуск некачественной продукции, стало Постановление СНК РСФСР от 30 сентября 1921 г. "О государственных подрядах и поставках". В 1926 г. появились первые общесоюзные стандарты на селекционные сорта пшеницы, чугун, прокат черных металлов и некоторые товары народного потребления. Первый общесоюзный стандарт был принят 7 мая 1926 г.: ОСТ 1 "Пшеница. Селекционные сорта зерна. Номенклатура". К концу 30-х годов насчитывалось уже около 1000 ОСТов.

Однако, несмотря на всю проводимую работу, проблемные вопросы существовали повсеместно. Зачастую, борясь за выполнение и перевыполнение плана, ведя решительную борьбу за выполнение количественных показателей, производителям некогда было думать о качестве производимой продукции. На конференции по борьбе за улучшение качества продукции, созванной ВЦСПС, ВСНХ и другими хозяйственными организациями, делегатами было вскрыто немало фактов такого отношения со стороны руководящих организаций и отдельных рабочих. Конференция констатировала, что на отельных участках систематически ухудшается качество кожи, обуви, суконно-шерстяных тканей и т.п., что приводит к претензиям со стороны массового потребителя. Стандартизация изделий, а также внедрение утвержденных стандартов продукции в практику советских предприятий проводились крайне слабо. Даже в высших партийных кругах отмечали, что "до сего времени далеко не изжита еще в практике наших хозяйственных организаций капиталистическая "теория", что "потребитель все слопает".

С 1945 г. набирают обороты социалистические соревнования между торговыми предприятиями, так как в условиях "мирного социального строительства" перед торговлей стоят огромные задачи по развертыванию широкой культуры советской торговли. Среди основных задач, стоящих перед лицами, осуществляющими розничную торговую деятельность, выделяется задача "повышения культуры обслуживания населения", в которую был включен конкретный перечень мероприятий, проводимый с целью защиты прав граждан от недобросовестных продавцов. В социалистическое соревнование включались работники каждого магазина, брали на себя ряд обязательств, среди которых выделялось обязательство по строгому соблюдению санитарных правил, культурному обслуживанию потребителей, недопущение жалоб на некультурное обслуживание.

В конце 40-х годов в СССР развернулось движение по созданию бригад отличного обслуживания покупателей. Они образовались не в связи с принятием какого-либо нормативно-правового акта, а на конкретном примере старшего продавца магазина N 31 Московской конторы "Гастроном" И.Д. Коровкина, который стал одним из инициаторов создания таких бригад. И уже в связи с подобным опытом и, придавая большое практическое значение внедрению во все предприятия торговли и общественного питания передового опыта высококультурного обслуживания покупателей, Министерство торговли СССР издает Приказ от 25 июля 1949 г. N 640 "О распространении опыта работы бригады отличного обслуживания покупателей, организованной ст. продавцом магазина N 31 Московской конторы "Гастроном" товарищем Коровкиным И.Д. ". Среди основных методов работы таких бригад являлся "Обслуживание покупателей", в который включалось изучение спроса покупателей, оказание помощи в выборе товара. Особое внимание уделялось качеству реализуемых товаров.

С середины 50-х годов права потребителей, зафиксированные в гражданском законодательстве, принятом еще в 20-е годы, стали дополняться различными ведомственными актами. Приказом министра торговли СССР от 15 июня 1956 г. N 333 был установлен порядок обмена и возврата недоброкачественных товаров. Этот подзаконный нормативный акт регулировал вопросы, касающиеся сроков обращения граждан, обнаруживших в купленном товаре недостатки. Однако полностью реализовать свое право на расторжение договора потребитель мог не всегда. Циркулярным письмом Министерства торговли СССР от 30 ноября 1956 г. N 0527 было установлено, что замена в телевизорах и других радиотоварах электровакуумных изделий (радиоламп, кинескопов), сопротивлений и конденсаторов не дает покупателю права требовать обмена товара или возврата его стоимости. Также особый порядок ответственности торгового предприятия был установлен за продажу недоброкачественной обуви. Правила обмена и ремонта недоброкачественной обуви, купленной в розничной торговой сети, утвержденные Министерством торговли СССР 7 мая 1956 г. по согласованию с Министерством легкой промышленности СССР и Центропромсоветом, а также Правила обмена недоброкачественных галош, резиновых туфель и резиновых ботиков указывают пороки обуви, дающие право покупателю на обмен товара или расторжение договора.

Розничное торговое предприятие несло ответственность за продажу некачественных как промышленных, так и продовольственных товаров. Основные Правила работы магазина, утвержденные для государственной торговой сети Приказом министра торговли РСФСР от 27 ноября 1958 г. N 399 и для магазинов потребительских обществ - Центросоюзом, устанавливали обязанность магазина принимать от покупателей товары, имеющие явные или скрытые недостатки или не соответствующие наименованию и сорту, под которым они были проданы[[5]](#footnote-5).

В 1960 г. принимается новый Уголовный кодекс РСФСР, а в 1964 г. - Гражданский кодекс РСФСР.

Перед советским государством стояла важнейшая задача по дальнейшему подъему технического уровня промышленности, повышения качества промышленной продукции и "доведения ее до уровня лучших мировых стандартов"[[6]](#footnote-6). Пленум ЦК КПСС в сентябре 1965 г. наметил в этой связи целый ряд экономических мер, повышающих заинтересованность предприятий в выпуске продукции, отвечающей всем требованиям, и вместе с тем указал на необходимость личной ответственности руководителей предприятий за недостатки в организации производственной работы, за использование противозаконных методов хозяйствования, которые мешают выпуску высококачественной продукции для обеспечения потребностей народного хозяйства и советских людей.

Новое гражданское законодательство (Основы гражданского законодательства СССР (далее - Основы) и Гражданский кодекс РСФСР (далее - ГК РСФСР)), можно сказать, улучшило положение потребителя. По сравнению с ГК 1922 г. покупатель получил дополнительные возможности по своему выбору требовать или безвозмездного устранения недостатков, или возмещения расходов, связанных с исправлением обнаруженных недостатков.

Но наряду с положительными моментами в деле защиты прав потребителей налицо были и негативные явления. Прежде всего это касалось несоответствия некоторых статей Основ друг другу. Так, например, ч.1 ст.41 прямо устанавливала выбор санкций за продажу некачественного товара за покупателем, в то время как в ч.2 ст.42 не указывалось о принадлежности покупателю права выбора санкции. Это приводило к тому, что в итоге выбор санкции осуществлялся самой торгующей организацией. И в Основах, и в ГК союзных республик не был определен порядок осуществления покупателем своих прав при приобретении вещи в розничном торговом предприятии. Этот порядок согласно ГК большинства союзных республик устанавливался Советом Министров союзной республики или Министерством торговли.

Отсутствовали в Основах и ГК РСФСР и общие положения о договорах в сфере обслуживания граждан, а это, в свою очередь, привело к широчайшему развитию ведомственного нормотворчества. Ведомственное нормотворчество вкупе с торговой практикой нанесли неоценимый вред потребителям, который выразился в том, что они, формально защищенные общим гражданским законодательством, фактически находились во власти своих контрагентов.

Министерства и ведомства, используя свои монопольные позиции в соответствующих отраслях, при издании разнообразных правил пренебрегали не только интересами потребителей, но и самим гражданским законодательством. Так, Правила обмена промышленных товаров, купленных в розничной торговой сети (принятые в 1965 г), ухудшали положение потребителя по сравнению со ст.41 Основ: Основы предусматривали право выбора между обменом и расторжением договора в случае продажи некачественной вещи, Правила - обмен, а расторжение договора только в том случае, если соответствующего товара нет в продаже и без возмещения понесенных убытков. Право покупателя на соразмерное уменьшение покупной цены, предусмотренное ст.246 ГК РСФСР, Типовыми правилами обмена промышленных товаров, купленных в розничной торговой сети государственной и кооперативной торговли, устанавливается лишь в отношении мебели. Не упоминалось в этих Правилах и о судебной защите прав покупателей, что влекло за собой соответствующие высказывания со стороны продавцов "иди жаловаться куда хочешь". Даже в литературе высказывалось мнение, что обращение граждан в суд за защитой своих субъективных прав из-за препятствующих этому отдельных положений отдельных подзаконных актов иногда не имеет перспективы. Поэтому лица, чьи права нарушаются, прибегали к помощи печати.

Таким образом, примерно до середины 50-х годов вопросами защиты прав потребителей, несмотря на имеющееся гражданское законодательство, вследствие отсутствия четкого правового механизма занимались сами продавцы (исполнители), которые своей работой достигали необходимых успехов в социалистических соревнованиях. Развивалось ведомственное нормотворчество, не всегда соответствовавшее Гражданскому кодексу. Государство строго следило за уголовными преступлениями в сфере торговли и оказания услуг, в то время как деяния, не считающиеся уголовными, оставались как бы вне "грозного государственного ока". Общественное порицание стало достаточно действенным способом защиты прав потребителей[[7]](#footnote-7). Письмо в вышестоящую организацию, конференции потребителей, коллективные собрания - все это приводило к определенным изменениям в качестве обслуживания покупателей и торговле. Партия также не осталась в стороне и "гневно клеймила" предприятия, организации и даже отдельных работников за нарушения, допускаемые в сфере торговли и услуг, поддерживая, пусть и декларативно, советского потребителя. К концу 80-х годов законодательство о защите прав потребителей представляло собой крупный массив правовых актов различного уровня, включающий в себя нормы различных отраслей права. Однако кроме положительных тенденций, прослеживающихся в советском гражданском законодательстве начала 60-х - 80-х годов о защите прав потребителей, выявляются весьма существенные недостатки, которые в дальнейшем привели к коренным переменам в данной сфере. Прежде всего это касалось того, что отношения между торговыми предприятиями и потребителями строились на основе ведомственных нормативных актов, а гражданское законодательство, по сути, не освещало особенностей, присущих данным отношениям. Подзаконные акты, в свою очередь, принимались самим заинтересованным ведомством, которое нередко ограничивало права потребителей и не создавало соответствующих гарантий этих прав. Кроме того, сами нормативные акты ввиду отсутствия мероприятий по просвещению и информированию граждан об их потребительских правах не были доведены до сведения широкого круга населения, в силу чего потребители фактически находились во власти своих контрагентов. Факт навязывания дополнительной покупки "в нагрузку" не пользующегося спросом товара (или навязывание дополнительно ненужной услуги) широко известен, а этому способствовал именно абстрактный характер формулировки договоров об удовлетворении потребностей граждан в Основах и ГК РСФСР. В дальнейшем в связи с резким изменением политического и экономического курса страны реформирование законодательства в данной области стало опираться на международно признанные нормы о защите прав потребителей, что нашло свое отражение в первом в истории СССР Законе о защите прав потребителей 1991 г., так, к сожалению, и не вступившем в законную силу в связи с распадом советского государства.

## 1.2 Принципы в сфере защиты прав потребителей в торговом обслуживании

Потребности населения в различных товарах и услугах обеспечивает торговля, производители работ и услуг. Но в условиях нестабильной рыночной экономики они часто пытаются навязать потребителям выгодные для них условия приобретения товаров и услуг. Особую тревогу вызывает то, что значительная часть товаров оказывается низкого качества, а иногда даже опасна для здоровья людей[[8]](#footnote-8).

Именно поэтому каждому потребителю необходима государственная поддержка. Государство законодательно отстаивает права потребителей, заставляя предприятия выпускать доброкачественную продукцию. Законодательство регулирует отношения с участием потребителей, определяя права потребителей и механизм их реализации. Гражданский кодекс закрепляет принцип свободы договора, определяя свободу в определении условии заключаемого договора.

Принцип договорности реализуется в Законе РФ “О защите прав потребителей", который устанавливает, что продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. Таким образом, если стороны договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора[[9]](#footnote-9).

Закон "О защите прав потребителей" содержит правило, определяющее качество товара и требования, предъявляемые к качеству товара. Если предметом договора является товар, качество которого должно соответствовать обязательным требованиям стандартов, то переданный потребителю товар должен соответствовать этим требованиям. Невозможность использования товара по назначению будет считаться недостатком товара.

Право потребителя на качественный товар предполагает после передачи качественного товара установление гарантий поддержания этого товара в работоспособном состоянии. Это правило возлагает на производителя определенные обязательства перед потребителем.

Срок использования любого товара ограничен определенными рамками. Ст.5 Закона РФ “О защите прав потребителей” определяет, что изготовитель имеет право установить гарантийный срок товара.

Гарантийный срок - срок, в течение которого при обнаружении в товаре недостатка, изготовитель обязан исключить недостаток или заменить товар.

Потребитель имеет право предъявлять претензии к изготовителю в течение 6 месяцев, если в товарах, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, обнаружены недостатки. В отношении недвижимого имущества - в течение двух лет со дня передачи его потребителю, если более длительные сроки не установлены законами или договором (п.1, ст. 19) [[10]](#footnote-10).

Сегодня в Россию попадает огромное количество товаров зарубежного производства. Практика показывает, что зарубежные фирмы предпочитают устанавливать гарантию лишь на те товары, которые реализуются в России через дилеров фирмы. Так, фирма "Филипс" устанавливает всемирную гарантию на свои товары, т.е. обязательства перед потребителем, который приобрел товар этой фирмы, например, в Австрии, будут исполнены одинаково и в России, и в Болгарии[[11]](#footnote-11).

Рынок диктует свои условия, и наряду с изготовителями в борьбу за потребителей включились торговые компании, которые пытаются привлечь клиентов, предоставляя им различного рода дополнительные услуги. И здесь гарантийное обслуживание приобрело довольно широкое распространение. Закон предоставляет продавцам право установления дополнительной гарантии. Такая гарантия может быть установлена только сверх гарантийного срока, определенного изготовителем. Если при покупке товара потребителю выданы два гарантийных талон (талон изготовителя, устанавливающий гарантию сроком на один год, и талон продавца на тот же срок), то потребитель может пользоваться своими правами в течение двух лет. При этом Закон оговаривает, что условия этой гарантии определяются договором между продавцом и потребителем, т.е. эти условия могут не соответствовать ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей". Продавец имеет право установить плату за возможность пользоваться дополнительной гарантией. Потребитель же вправе отказаться от дополнительной гарантии[[12]](#footnote-12).

Так как не к каждому типу товаров можно применить нормы Закона о гарантийном сроке, Закон вводит понятие срока годности. Срок годности - период времени, исчисляемый со дня его изготовления, в течение которого товар пригоден к использованию; либо датой, до наступления которой товар пригоден к использованию. Срок годности устанавливается на товары, которые полностью потребляются при использовании, потребительские свойства которых могут ухудшаться со временем. На товары, которые со временем могут становиться опасными для окружающей среды, а также жизни, здоровья, имущества потребителей[[13]](#footnote-13).

К таким товарам относятся продукты питания, парфюмерно - косметические товары, медикаменты, изделия бытовой химии. Для этих товаров срок годности выполняет роль гарантийного срока и претензии по недостаткам изготовитель обязан исполнять, если они предъявлены в течение этого периода.

Помимо понятия гарантийного срока и срока годности Закон вводит понятие срока службы. Срок службы - период времени, в течение которого обеспечивается использование товара по назначению, и изготовитель несет ответственность за существенные недостатки, возникшие в товаре по его вине. По окончании срока службы товар может представлять опасность для жизни, здоровья или имущества потребителя, окружающей среды, либо его использование неэкономично. Срок службы устанавливается на товары длительного пользования. Этот срок определяется изготовителем исходя из видов используемых материалов, технологических возможностей и прочее, поэтому товары одного вида, произведенные разными изготовителями могут иметь разные сроки службы.

Если изготовитель по каким - либо причинам не считает нужным устанавливать срок службы на производимый товар, то в соответствии с установленными Законом требованиями, он будет нести ответственность за вред причиненный товаром в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю[[14]](#footnote-14).

Исходя из интересов безопасности граждан, Закон устанавливает правило, по которому установление срока службы является обязательным требованием для изготовителя.

Глава II Закона РФ "О защите прав потребителей" устанавливает гарантии защиты прав потребителя при заключении договора купли-продажи[[15]](#footnote-15). Общие нормы о договорах купли-продажи содержатся в Гражданском кодексе РФ (гл.30). Кодекс определяет понятие договора купли-продажи, устанавливает права и обязанности сторон по договору и ответственность за нарушение его условий.

Граждане, как правило, приобретают товары в розничной торговле. Поэтому к отношениям с участием граждан применимы положения ст.492-505 ГК РФ. Розничная купля-продажа впервые подверглась самостоятельному регулированию. Договор розничной купли-продажи является основной гражданско-правовой формы торгового обслуживания граждан. Однако он имеет большое значение и для предпринимательской деятельности. Будучи своеобразным барометром конкурентоспособности товаров, он позволяет судить о спросе по улучшению технологий и разработке новых товаров, изменять объемы производства и закупок товаров, их цену, улучшать качество и т.д. таким образом, договор розничной купли-продажи является инструментом развития цивилизованного рынка потребительских товаров и удовлетворение потребностей в них[[16]](#footnote-16).

Розничная купля-продажа опосредует отношения профессионального продавца с гражданами и организациями, направленные на удовлетворение их личных, бытовых и иных потребностей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Этим обусловлены, во-первых, выделение договора купли-продажи в самостоятельный вид и, во-вторых, особенности правового регулирования, которое в основном носит императивный характер и обеспечивает защиту более слабой стороны, покупателя-непрофессионала путем возложения на продавца дополнительных обязанностей и предоставления покупателю дополнительных прав по сравнению с общими положениями о розничной купле-продаже.

Таким образом, нормы розничной купли-продажи товаров тесно переплетаются с положениями Закона РФ "О защите прав потребителей", которые также регулируют отношения, возникающие при приобретении товаров для нужд, не связанных с извлечением прибыли. Закон закрепляет механизмы реализации прав потребителя при нарушении условий договора купли-продажи (о качестве, информации и т.д.) [[17]](#footnote-17).

Вступая во взаимоотношения с продавцом (изготовителем, исполнителем), потребитель зачастую находится в менее выгодном положении. Особенно это проявляется в ситуациях, когда потребитель пользуется услугами организаций, занимающих доминирующее положение на рынке и навязывающих потребителям невыгодные для них условия договора.

Решением Самарского районного суда г. Самары от 26.02.2006 удовлетворены исковые требования К. к ООО "Новый курс" в части взыскания убытков, причиненных неисполнением договора, неустойки за нарушение сроков окончания работ и несвоевременное исполнение договора, а также компенсации морального вреда, всего на сумму 8 132 410 рублей.

Судебная коллегия по гражданским делам решение отменила как постановленное с нарушением норм материального права.

Удовлетворяя исковые требования К., суд исходил из того, что спорные правоотношения регулируются Законом РФ "О защите прав потребителей". При этом суд сослался на статьи 13, 15, 28, 31 данного Закона, которыми предусмотрены последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг), сроков удовлетворения отдельных требований потребителя, ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей, в том числе право потребителя на возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсации морального вреда.

Между тем суд применил закон, не подлежащий применению.

Преамбулой Закона РФ "О защите прав потребителей" предусмотрено, что он регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами товаров.

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

Из договора долевого участия в строительстве, заключенного между сторонами, следует, что истица приняла на себя обязательство инвестировать строительство 1 секции 2 очереди жилого дома. Согласно договору после окончания строительства в собственность истцы должно перейти 50% общей площади 9-этажного жилого дома, в котором два этажа предназначены под офисные помещения, с паркингом на 50 автомобилей, чердачными, подвальными помещениями, местами общего пользования.

При решении вопроса о возможности применения к правоотношениям сторон Закона РФ "О защите прав потребителей" суду следовало определить характер договора, цель, преследуемую К. при его заключении, имея в виду, что законодательство о защите прав потребителей регулирует лишь отношения между изготовителем, продавцом, исполнителем и потребителем, заказывающим, приобретающим товары (работы, услуг) с исключительно личной (бытовой) целью.

При таких обстоятельствах решение суда отменено с направлением дела на новое рассмотрение в тот же суд[[18]](#footnote-18).

Для того чтобы обеспечить охрану интересов потребителей, ст.16 Закона о защите прав потребителей содержит правило, в соответствии, с которым условия договора, ущемляющие интересы потребителей по сравнению с действующим законодательством, признаются недействительными. На практике самостоятельные иски о признании условий договора недействительными встречаются довольно редко. Это вполне объяснимо, поскольку при отсутствии реального нарушения права вряд ли человек станет обращаться в суд. Однако при возникновении конфликтных ситуаций, когда фирма ссылается на условия договора, в исковое заявление включаются пункты о признании этих условий недействительными. По мнению авторов юридического комментария к Закону "О защите прав потребителей" под редакцией А.С. Долбилина[[19]](#footnote-19), анализирующих положение Закона о признании недействительными пунктов договора, нарушающих права потребителей, ГК РФ содержит норму, позволяющую признать недействительными не только условия, прямо противоречащие требованиям законодательства, но и условия, которые не нарушают закон, но не соответствуют экономическим интересам потребителей. Речь идет о ст.428 ГК РФ, предусматривающей право гражданина в судебном порядке оспаривать условия договора, которые ущемляют его интересы, если заключить этот договор потребитель не мог иначе, чем, согласившись со всеми его условиями. В законодательстве такой договор называется договором присоединения. Практика применения этой статьи еще только складывается, в судах находятся первые иски. И пройдет довольно много времени, прежде чем у судов выработается единый подход к рассмотрению дел этой категории.

Закон обязывает организацию, виновную во включении в договор условий, ущемляющих права потребителей, возместить убытки причиненные исполнением такого рода договора.

Кроме общего правила, ст.16 Закона прямо указывает на два условия договора с потребителями, которые заведомо являются противоправными.

Во-первых, продавцу (изготовителю, исполнителю) запрещается обусловливать продажу одних товаров обязательным приобретением других. Согласно ст.478 ГК РФ комплектность товара определяется условиями договора либо обычно предъявляемыми требованиями к данному товару. В соответствии с требованиями Закона убытки, причиненные потребителю нарушением этого правила, подлежат возмещению в полном объеме. Однако в некоторых ситуациях у продавца есть право продавать товар в комплекте.

В этом случае требование потребителя о разукомплектовании набора будет неправомерным.

Во-вторых, запрещается навязывать потребителю дополнительные услуги, предоставляемые за плату.

## 1.3 Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг

Ст.12 ГК РФ предусматривает одиннадцать способов защиты прав граждан в случае их нарушения со стороны третьих лиц. По сравнению с ГК 1964 г. перечень вышеназванных способов значительно расширился, хотя новшеств было всего два: впервые на законодательном уровне закреплены самозащита гражданских прав и возмещение морального вреда. Нет сомнений в том, что введение новых способов защиты прав граждан и детализация старых были обусловлены поворотом государства лицом к своим гражданам: от массовых ценностей к индивидуалистическим, имеющим в своей основе права, свободы и интересы отдельного человека.

Принятие в 1992 году Закона "О защите прав потребителей" (далее - Закон) на первый план выдвинуло необходимость в совершенствовании гражданско-правового механизма защиты прав потребителей. Долгие годы потребитель фактически был лишен возможности защитить свои права. Действовавший ГК РСФСР не препятствовал потребителю обратиться в суд в случае нарушения его прав со стороны недобросовестного продавца (изготовителя, исполнителя). Однако в то время не существовало универсального механизма защиты прав потребителей, а предусмотренный советским гражданским законодательством порядок был слишком громоздок, и, следовательно, неэффективен.

В настоящее время граждане имеют реальную возможность отстоять свои права как в судебном, так и внесудебном порядке. Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности выбора. Применительно к рассматриваемой сфере используются следующие гражданско-правовые способы защиты: самозащита права, возмещение убытков, взыскание неустойки, возмещение морального вреда, изменение или прекращение правоотношения. Каждый из этих способов успешно применяется при осуществлении защиты прав потребителей, что подтверждается судебной практикой и практикой деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления (далее - ОМС). Особенность способов защиты прав потребителей заключается в том, что в каждой конкретной ситуации они могут применяться по отдельности или все в совокупности. Например, при расторжении договора розничной купли-продажи в судебном порядке в 80% случаев потребитель в исковом заявлении требует не только прекращения правоотношения, но и взыскания убытков, неустойки и возмещения морального вреда[[20]](#footnote-20).

Обратимся к такому способу защиты права, как самозащита. С момента нарушения продавцом (исполнителем) прав потребителя в сфере торговли или услуг перед последним встает вопрос выбора формы защиты. Гражданин вправе обратиться в суд (ст.11 ГК РФ, ст.17 Закона) или самостоятельно защитить свои права (ст.14 ГК РФ).

В гражданско-правовой науке самозащиту права принято рассматривать как совершение управомоченным лицом действий фактического порядка, направленных на охрану его личных и имущественных прав и интересов. Действия юридического порядка охватываются понятием "меры оперативного воздействия"[[21]](#footnote-21). Другими учеными самозащита права рассматривается как совокупность действий и фактического, и юридического порядка. Тем самым в ее содержание включены меры оперативного воздействия [[22]](#footnote-22).

Полагаю, что в данном случае предпочтительно второе понимание "самозащиты" как гражданско-правового способа защиты прав потребителей, поскольку именно в потребительских правоотношениях особенно ярко проявляется одновременное совершение фактических и юридических действий, направленных на охрану имущественных прав и интересов потребителя.

Способ самозащиты гражданских прав - это действие или система действий по защите гражданских прав, предпринимаемых управомоченным на то в силу закона или договора лицом, без обращения в соответствующие государственные или иные правоохранительные органы[[23]](#footnote-23). Выбор способа самозащиты зависит от характера нарушения и тех вредных последствий, которые возникли в результате этого нарушения. В Законе установлены конкретные способы защиты нарушенных прав, которые могут самостоятельно, в рамках самозащиты, быть реализованы управомоченным лицом без обращения в соответствующие государственные органы (изменение или прекращение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки) [[24]](#footnote-24).

Однако, как показывает практика, самостоятельно потребителем самозащита применяется редко. Это связано с тем, что данный способ защиты прав в рассматриваемой сфере имеет большие особенности. Покупатель (заказчик) является наиболее незащищенным субъектом потребительского рынка от недобросовестности продавцов (изготовителей, исполнителей). Несмотря на все усилия государства реализовать права потребителя на просвещение и информацию в жизнь, уровень информированности граждан о своих потребительских правах явно недостаточен: умело пользоваться предоставленными Законом правами, а тем более их защитить, могут немногие. В этой связи особая роль отводиться ОМС (ст.44 Закона) и общественным организациям (ст.45 Закона), осуществляющим защиту прав потребителей и наделенным соответствующими полномочиями. Следовательно, право потребителя на самозащиту на практике реализуется совместно с вышеуказанными органами. Меры, применяемые по отношению к недобросовестным продавцам (изготовителям, исполнителям) данными организациями по заявлению потребителя (устному или письменному), и представляют собой способ самозащиты прав граждан на рынке продукции и услуг.

Все вышесказанное подтверждает вывод о том, что в настоящее время, в связи со спецификой защиты прав потребителей, в само понятие "самозащита" включается не только совершение фактических и юридических действий самим управомоченным лицом, но и действия специализированных органов, отстаивающих права и интересы потребителя.

Прекращение или изменение правоотношения как способ защиты гражданских прав и охраняемых законом интересов в области защиты прав потребителей применяется в 99% случаев в отношениях "продавец - покупатель" при возникновении конфликтов по поводу качества товара. Прекращение или изменение правоотношения применяется в случае установления юридических фактов, свидетельствующих о том, что правоотношение изменилось или прекратилось[[25]](#footnote-25). Ст.18 Закона "Последствия продажи товара ненадлежащего качества", изложена в новой редакции, с новым названием - "Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков". Существенные изменения касаются прав потребителя при обнаружении недостатков в технически сложных товарах. Ранее потребитель имел право на замену технически сложных товаров на товары аналогичной или другой марки (модели, артикула) только в случае обнаружения существенных недостатков товаров.

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

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

обнаружения существенного недостатка товара;

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

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

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

В области оказания услуг (выполнения работ) Эта статья касается устранения недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером). Новая редакция предусматривает согласование срока устранения недостатков и устанавливает его максимальную продолжительность.

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

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

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

обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара;

передачи товара потребителем для ликвидации недостатков товара;

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

выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

При выборе того или иного правомочия по поводу изменения или прекращения правоотношения потребитель не связан какими-либо ограничениями, за исключением случаев, прямо предусмотренных в законодательстве. Так, расторгнуть или изменить договор купли-продажи технически сложного товара (холодильника, автомобиля и т.п.) возможно только при наличии в нем существенного недостатка. Перечень таких товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575[[26]](#footnote-26). Ряд непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежит возврату или обмену в течение 14 дней на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона расцветки или комплектации (Постановление Правительства от 19 января 1998 г. № 55[[27]](#footnote-27)).

Возмещение убытков и взыскание неустойки можно отнести к мерам, направленным на восстановление имущественной сферы управомоченного лица. В большинстве случаев возмещение убытков и взыскание неустойки применяются в совокупности с другими способами защиты прав потребителей. Особенностью их применения является то, что убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки (п.2 ст.13 Закона) в отличие от общего правила, в соответствии с которым в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой (п.1 ст.394 ГК РФ). Кроме того, уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают обязанное лицо от исполнения обязательства в натуре[[28]](#footnote-28).

Традиционный состав убытков, закрепленный в ГК РФ, предполагает возмещение двух видов убытков: реального ущерба и упущенной выгоды (п.2 ст.15 ГК РФ).

Исходя из редакции Закона 1996 г., когда потребитель определялся как "гражданин, приобретающий товары (работы, услуги)... для личных, семейных... нужд, не связанных с извлечением прибыли", в юридической литературе было справедливо замечено, что убытки потребителю должны возмещаться лишь в части реального ущерба[[29]](#footnote-29). Признание за потребителем права на возмещение упущенной выгоды означало бы возможность извлечения им прибыли от использования товаров (работ, услуг), т.к упущенная выгода является важнейшим видом убытков, применяемая в предпринимательской деятельности, когда субъекты торгового оборота заключают договоры между собой с целью извлечения прибыли. И когда одна из сторон нарушает условия договора, она лишает своего контрагента предполагаемой прибыли, а затем вынуждает его произвести дополнительные расходы, связанные с попыткой извлечения прибыли. Потребитель не вправе был использовать товары (работы, услуги) в целях извлечения прибыли, следовательно, не имел права на возмещение упущенной выгоды[[30]](#footnote-30).

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

Конкретизация понятия "потребитель" в редакции Закона 1999 г. позволила признать за ним право на возмещение убытков в виде упущенной выгоды. Однако необходимо отметить, что при определении размера упущенной выгоды учитываются меры, предпринятые кредитором для ее получения, и сделанные с этой целью приготовления (п.4 ст.393 ГК РФ). В отношениях "потребитель - продавец" доказать факт подготовки потребителем мер для возможного возмещения убытков в виде упущенной выгоды достаточно трудно. Более того, из сущности некоторых видов договоров (договоры на киновидеообслуживание, об оказании телефонной связи, коммунальных услуг и т.д.) изначально вытекает невозможность возмещения упущенной выгоды.

Убытки и неустойка подлежат возмещению в добровольном порядке. Размер неустойки установлен в законодательстве: за невыполнение законных требований потребителя предусмотрены 1% за каждый день просрочки при продаже товаров (п.1 ст.23 Закона) и 3% при оказании услуг и выполнении работ (п.5 ст.28 Закона), причем в договоре ее размер не может быть снижен, т.к это противоречило бы Закону и ГК РФ (ст.332). При этом необходимо учитывать, что предельный размер неустойки ограничен: ее общая сумма не может превышать цену товара (работы, услуги). Кроме того, суд вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства (ст.333 ГК РФ) [[31]](#footnote-31).

Закон N 234-ФЗ вводит новую статью 23.1, предусматривающую последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю. Законом установлены следующие правила.

Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю. Если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, опоздал с передачей товара покупателю в установленный срок, то потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом покупатель вправе потребовать еще и полное возмещение убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара. Перечисленные требования потребителя не подлежат удовлетворению в случае, если продавец докажет, что нарушение сроков произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Продавец обязан удовлетворить требования покупателя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков в течение десяти дней со дня предъявления этого требования.

Однако требования о возмещении убытков и взыскании неустойки (как, впрочем, и об изменении или прекращении правоотношения) в добровольном порядке без помощи ОМС и общественных организаций удовлетворяются редко, что вынуждает потребителя обращаться в суд. В этой связи отметим не раз высказанное в научной литературе предложение о введении обязательного досудебного порядка урегулирования споров в области защиты прав потребителей. Действительно, на рынке продукции и услуг широко используется метод первоначального обращения к продавцу (исполнителю), а затем, в случае невозможности добровольного урегулирования конфликта, - в суд. Кроме того, ГК РФ (ст.483) обязывает покупателя известить продавца о ненадлежащем исполнении договора. Практика работы ОМС и общественных организаций в данной сфере показывает, что в 100% случаев потребителю дается настоятельная рекомендация первоначально обратиться к продавцу (исполнителю) с письменной претензией, а лишь затем, при неудовлетворении требований или при отсутствии ответа, - в суд. Подобная рекомендация строится на следующем основании: требования о возмещении убытков, неустойки судом могут быть удовлетворены, если будет установлен факт неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, а о возмещении морального вреда - при наличии вины предпринимателя[[32]](#footnote-32). В суде доказать факт обращения потребителя к продавцу (исполнителю) по поводу изменения или прекращения правоотношения, возмещения убытков, взыскании неустойки и неудовлетворения в добровольном порядке этих требований последним, основываясь исключительно на свидетельских показаниях, сложно. Стороны должны представить суду доказательства, необходимые для всестороннего, полного и объективного исследования обстоятельств дела. Более того, суду предоставлено право взыскать штраф в федеральный бюджет в размере цены иска, если установлено, что требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке. Поэтому предъявление письменной претензии к продавцу (исполнителю, изготовителю) до судебного разбирательства позволит потребителю конкретизировать свои требования и предупредить продавца (исполнителя, изготовителя) о возможных негативных последствиях, зафиксировать момент начала течения срока удовлетворения соответствующего требования потребителя (ст.22), а также подтвердить вину продавца (исполнителя, изготовителя) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований, что будет свидетельствовать о праве потребителя на возмещение морального вреда в судебном порядке.

Возмещение морального вреда как способ защиты прав потребителя реализуется в судебном порядке, поскольку в соответствии со ст.151 ГК РФ, ст.15 Закона размер денежной компенсации устанавливается исключительно судом. Зарубежное законодательство размер морального вреда, подлежащего возмещению, ничем не ограничивает и исходит из личности пострадавшего, его психики и материального положения[[33]](#footnote-33). Размер морального вреда по российскому законодательству зависит от характера нравственных и физических страданий, причиненных потребителю (п.25 Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей"[[34]](#footnote-34)), от вины нарушителя (ст.15 Закона) и возмещается с учетом требований разумности и справедливости (п.2 ст.1101 ГК РФ).

Юристами-практиками в научной литературе высказано мнение, что в некоторых ситуациях разрешение конфликтов "продавец - покупатель" доводится до суда именно потому, что моральный вред невозможно возместить в добровольном порядке, и предлагается на законодательном уровне закрепить подобную возможность[[35]](#footnote-35). Полагаю, что на практике реализовать это будет достаточно трудно. Во-первых, нарушитель может и не согласиться с тем, что своими действиями причинил нравственные или физические страдания потребителю, а во-вторых, разногласия по поводу суммы компенсации будут возникать повсеместно, что неизбежно приведет конфликтующие стороны в суд.

## Глава 2. Характеристика способов защиты прав потребителей

## 2.1 Способы защиты прав потребителей (неисполнение, ненадлежащее исполнение)

Обязанность продавца передать покупателю товар надлежащего качества определяется ГК РФ ст. ст.469, 470, 475, 476, 478, 479, 480;

Законом "О защите прав потребителей" ст.4. Прежде всего необходимо определить, что такое "надлежащее" и "ненадлежащее" качество.

Закон формулирует понятие товара "ненадлежащего" качества как товар, который имеет недостаток.

Недостаток - это несоответствие товара стандарту, условиям договора или требованиям, предъявляемым к качеству товара.

В преамбуле Закона даются определения недостатка и существенного недостатка. Существенный недостаток, в отличие от недостатка, делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги в соответствии с его целевым назначением, либо не может быть устраним. Либо появляется вновь после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительный степени лишится того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора. Если товар имеет хотя бы один из вышеперечисленных признаков, качество товара следует считать ненадлежащим, а товар имеющим существенный недостаток.

Существенный недостаток товара - это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени.

Решением Автозаводского районного суда г. Тольятти от 24.03.2006 отказано в иске А. к ЗАО "Сателлит" о возврате товара, взыскании стоимости товара, неустойки, компенсации морального вреда.

Судебная коллегия по гражданским делам определение отменила, указав следующее.

А. приобрел в магазине "Сателлит" телевизор "Тошиба" за 66 937 рублей. В процессе эксплуатации было обнаружено, что телевизор имеет недостаток: после непродолжительного времени телевизор перестает реагировать на пульт дистанционного управления и кнопки управления, расположенные на панели телевизора. Переключение каналов, регулировка громкости и изображения становится невозможным. А. обратился к директору магазина "Сателлит" с требованием о принятии телевизора и взыскании его стоимости, но ему было отказано. После чего А. обратился в суд.

Отказывая в удовлетворении исковых требований А., суд в решении указал, что приобретенный истцом товар - телевизор "Тошиба" - не имеет существенных недостатков производственного характера, так как имеющиеся у него недостатки устранимы.

В соответствии со ст.475 ГК РФ, преамбулой Закона РФ "О защите прав потребителей" существенный недостаток товара - это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени и другие подобные недостатки.

Согласно заключению назначенной и проведенной по определению суда экспертизы приобретенный истцом телевизор имеет указываемые А. недостатки. Дефект имеет производственный характер, нарушает устойчивую работу телевизора. Устранение дефекта требует значительных материальных затрат и затрат времени из-за отсутствия необходимых запчастей, отсутствует надежность в устойчивой работе телевизора после ремонта.

Также эксперт указал в заключении на устранимость вышеуказанных дефектов только в условиях завода-изготовителя, который находится за пределами Российской Федерации.

При таких обстоятельствах вывод суда о том, что телевизор не имеет существенных недостатков качества, не соответствует материалам дела.

Решение суда отменено с направлением дела на новое рассмотрения в тот же суд[[36]](#footnote-36).

Невозможность или недопустимость использования товара в соответствии с его целевым назначением устанавливается товарной экспертизой. Если в стиральной машине произошло короткое замыкание, использовать такой товар недопустимо и невозможно, и специальных доказательств этого факта не требуется.

Факт невозможности устранения недостатка может быть установлен только экспертным исследованием. Для подтверждения факта повторного появления недостатка достаточно справки или квитанции об устранении этого недостатка ранее, также подтверждения возникновения недостатка вновь. Хотя Закон не обязывает потребителя ремонтировать товар, устранять бесполезно, так он появится вновь. Обычно это происходит из-за несовершенства всей конструкции товара и технологии его изготовления.

Если потребителю необходимо доказать, что для устранения недостатка требуются большие затраты, то у него могут возникнуть трудности. Понятие "большие затраты" законодательством не определено.

Определение существенного недостатка как недостатка, "вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора", достаточно неясно.

Согласно требованиям Закона РФ "О защите прав потребителей", потребитель вправе рассчитывать на получение товара, качество которого соответствует договору, пригодного для целей обычного использования, соответствующего требованиям стандартов (ст.4 Закон); потребитель имеет право на безопасность товара (ст.7 Закона) и на соответствие товара предоставленной о нем информации (ст.8 Закона). Если товар не соответствует либо стандарту, либо условиям договора, либо предоставленной о нем информации, то этот товар имеет существенный недостаток.

Воспользоваться правами, предусмотренными ст.18 Закона, потребитель может только в том случае, если ненадлежащее качество товара не было оговорено продавцом при покупке. Если же при покупке товара отдельные недостатки были оговорены, это не лишает покупателя права предъявить претензии по поводу других обнаруженных недостатков, которые не были оговорены при покупке[[37]](#footnote-37).

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества (если это не было оговорено продавцом) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;

соразмерного уменьшения покупной цены;

замены на товар аналогичной модели (марки, артикула);

замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

расторжения договора купли-продажи.

Потребитель сам выбирает, каким именно из вышеперечисленных прав он воспользуется в возникшей ситуации. Из этого правила есть три исключения.

Во-первых, в отношении технически сложных товаров при отсутствии существенных недостатков потребитель вправе предъявить не все перечисленные требования, а лишь требования о безвозмездном устранении недостатков или возмещении расходов на устранение недостатков, а также о соразмерном уменьшении покупной цены. Остальные требования потребитель вправе предъявить только при обнаружении в товаре существенных недостатков.

Во-вторых, в отношении товаров, закупленных продавцом по договору комиссии для последующей реализации потребителям, требования потребителя об устранении недостатков товара или возмещении расходов на исправление недостатков и о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) удовлетворяются только с согласия продавца. Это объясняется тем, что в комиссионном магазине вещь может оказаться в единственном экземпляре и заменить ее продавцу будет нечем.

Настаивать на удовлетворении этих требований потребитель не вправе, он может предъявить продавцу иные требования: о соразмерном уменьшении покупной цены, о замене товара на такой же товар другой марки (модели, артикула), о расторжении договора купли-продажи.

В-третьих, по товарам, на которые установлены сроки годности, потребитель вправе предъявлять требования: о замене товара или о возврате уплаченной за него суммы (п.4 ст.18 Закона). [[38]](#footnote-38)

Эти требования потребитель вправе предъявить только в том случае, если недостатки обнаружены, когда срок годности товара еще не истек.

Заочным решением Железнодорожного районного суда г. Самары от 31.03.2006 удовлетворен иск Н. к ЗАО "Проспект-Инвестстрой" о расторжении заключенного между ними договора о долевом участии в строительстве 1-комнатной квартиры. В пользу Н. взыскана денежная сумма в размере 401 250 рублей, внесенная в качестве выплаты по договору, и компенсация морального вреда в размере 10 000 рублей. В удовлетворении требований Н. о взыскании убытков в сумме 250 380 рублей отказано.

Судебная коллегия по гражданским делам решение в части отказа в удовлетворении иска Н. о взыскании убытков отменила, указав следующее.

Суд, отказывая в иске Н. о взыскании убытков, сослался на то, что размер убытков носит предположительный характер и судом не установлено, что истцу неисполнением обязательств причинены убытки.

Между тем в соответствии со ст.14 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Под убытками понимаются расходы, которое лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести 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).

Суд же, установив нарушение прав истца со стороны ответчика неисполнением договора, не обсуждал и не давал оценки доводам истца о том, что в связи с удорожанием стоимости жилья он вынужден по более высокой цене приобретать аналогичную квартиру, тем самым несет убытки (ст.29 ФЗ РФ "О защите прав потребителей").

Суд в нарушение вышеуказанных норм материального права, а также ст. ст.56, 67 ГПК РФ не определил этих юридически значимых обстоятельств по делу и не дал им юридической оценки.

С учетом изложенного решение суда в указанной части отменено, дело в этой части направлено на новое рассмотрение[[39]](#footnote-39).

Заканчивая данный параграф, хочется отметить, что мы выделили неисполнение и ненадлежащее исполнение как основные способы защиты прав потребителей, это выделение является условным и основано только на количестве случаев их применения. Все другие способы защиты прав потребителей имеют с указанными равную силу и могут применяться наравне с ними. Наиболее частное применение рассмотренных способов объясняется тем, что порядок их применения отработан на протяжении достаточно длительного времени и не вызывает принципиальны споров, тогда как другие способы из-за недостаточной продуманности могут породить массу споров при их применении.

## 2.2 Меры гражданско-правовой ответственности, применяемые для защиты прав потребителей

Гражданско-правовая ответственность при всем разнообразии общественных отношений, регулируемых нормами советского гражданского права, однородна, так как она опирается на единые принципы правового регулирования. Такими общими принципами, из которых, исходят нормы советского гражданского права при регулировании ответственности за нарушение гражданских прав и обязанностей, являются: принцип строжайшего соблюдения законности при применении мер гражданско-правовой ответственности; имущественный характер гражданско-правовой ответственности; полнота гражданско-правовой ответственности и принцип вины, которая является важнейшим условием гражданско-правовой ответственности. Несмотря на это единство, следует различать отдельные виды гражданско-правовой ответственности. Разграничение видов гражданско-правовой ответственности можно провести по различным признакам. Так, по основаниям возникновения ответственности различают ответственность договорную и внедоговорную. В тех случаях, когда на стороне должника по обязательству выступают несколько лиц, ответственность этих лиц может быть долевой, солидарной или субсидиарной. В тех случаях, когда наступление вреда или убытков явилось результатом не только поведения нарушителя гражданских прав, но и виновного поведения самого потерпевшего, говорят о так называемой смешанной ответственности. Наконец особый характер ответственности установлен законом на случай просрочки в исполнении обязательства. [[40]](#footnote-40)

Различной будет и гражданско-правовая ответственность. В зависимости от характера тех общественных отношений, которые регулируются тем или иным институтом гражданского права. Например, ответственность за неисполнение обязательств по поставке продукции отлична от ответственности за невыполнение договора подряда на капитальное строительство, от ответственности по транспортным договорам[[41]](#footnote-41).

А) Неустойка.

Пункт 1 ст.1 Закона предусматривает ответственность за нарушение прав потребителей в размере, установленном законом или договором. Но так как настоящий Закон признает лишь те условия договоров, которые не ущемляют прав потребителей относительно установленных в Законе (ст.16), соответственно и ответственность, предусмотренная договором, будет применяться только в том случае, если она выше, нежели установленная Законом. Например, Закон предусматривает обязанность исполнителя в случае просрочки сдачи результатов работы выплатить неустойку в размере 3% от стоимости работы. Однако если договором между сторонами будет предусмотрена выплата неустойки в размере 4%, будут применяться условия договора, а если 1% то эти условия являются недействительными и неустойка будет взыскана в размере, предусмотренном Законом.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Размер неустойки может быть снижен судом, если он несоразмерен последствиям нарушения обязательства. Вне зависимости от выплаты неустойки продавец (изготовитель, исполнитель) обязан выполнить нарушенное обязательство и возместить убытки потребителя в полной мере.

Бремя доказывания, согласно Закону, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе). Закон предусматривает основания освобождения от ответственности: действие непреодолимой силы или же действия самого потребителя или третьих лиц, нарушивших правила транспортировки, хранения или использования товара (результатов работ, услуги). С правом потребителей на безопасность товаров связано право потребителей на возмещение вреда. Это право также закреплено в Законе. [[42]](#footnote-42)

Ответственность изготовителя (исполнителя) за произведенный товар ограничиваются сроком службы или сроком годности товара, а если эти сроки не установлены, то изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить безопасность товаров в течение десяти лет с момента передачи потребителю. Если же в нарушение требований законодательства изготовитель не установил срок службы на товар, на который установление такого срока обязательно, он будет нести ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителей независимо от времени его причинения.

На практике нередко возникают ситуации, когда товар причиняет вред лицам и их имуществу, которые никак не связаны с производителем этого товара. Данная ситуация предусмотрена Законом, в силу которого правом требовать возмещения вреда обладает любой потерпевший, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с причинившим вред.

В соответствии с требованиями рассматриваемого Закона вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителей, возмещается в полном объеме. Правила возмещения вреда, причиненного жизни и здоровью гражданина, установлены действующим гражданским законодательством, в частности нормами гл.59 ГК РФ. [[43]](#footnote-43)

Согласно положениям данной главы в случае смерти гражданина по вине изготовителя товаров право возмещения вреда имеют лица, находившиеся ко дню смерти на иждивении погибшего, а также лица, ставшие нетрудоспособными в течение пяти лет с момента его смерти. Вред возмещается в размере той доли заработка погибшего, которую лица, имеющие право на возмещение, получали или имели право получать на свое содержание при его жизни.

При причинении вреда здоровью потребителя возмещению подлежат утраченный заработок (или его часть), размер которого рассчитывается по правилам, установленным нормами ГК РФ, расходы на лечение, дополнительное питание, санаторно-курортное лечение, протезирование, а также другие расходы, вызванные повреждением здоровья.

Если повреждено либо уничтожено имущество потребителя, то ему должна быть предоставлена вещь того же рода и качества или восстановлено поврежденное имущество. В случае, когда этого сделать нельзя, потребителю должны быть возмещены убытки. [[44]](#footnote-44)

Б) Компенсация морального вреда.

Закон РФ "О защите прав потребителей" одним из первых предусмотрел возможность взыскания компенсации за причиненный моральный вред. Понятие моральный вред закреплено в ст.151 ГК РФ, в соответствии с которой под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину нарушением его прав. Общие нормы о компенсации морального вреда содержатся в ст.1099-1101 ГК РФ. Эти положения законодательства предусматривают основания компенсации морального вреда, порядок и способ компенсации.

Компенсация морального вреда производится только в судебном порядке. Для того чтобы возникло право на компенсацию, необходимо наличие двух условий:

нарушение предусмотренных законодательством прав потребителя;

наличие вины причинившего вреда в нарушении этих прав.

Существует два способа разрешения конфликтов: добровольный и принудительный. Добровольным может быть и соглашение о размере компенсации морального вреда. Если стороны в добровольном порядке не смогли достичь согласия, то у потребителя возникает право на обращение в суд. В этом случае размер компенсации за причиненный моральный вред будет определяться судом.

Иски, предъявляемые на основании Закона о защите прав потребителей на сегодняшний день сопровождаются требованиями о компенсации морального вреда. Практика применения этой нормы Закона настолько велика, что стала предметом обсуждения на Пленуме Верховного суда РФ. [[45]](#footnote-45)

Самым сложным на практике является определение размера возмещения морального вреда. На первом этапе суды взыскивали компенсацию в процентном соотношении с размером имущественного ущерба.

На недопустимость такого подхода указал Верховный суд РФ, а впоследствии норма, запрещающая обусловливать размер возмещения за причиненный моральный вред суммой имущественного ущерба, появившаяся в Законе РФ "О защите прав потребителей" и ГК РФ. К сожалению, не существует каких - либо критериев, позволяющих объективно оценить размер компенсации. Поэтому судебная практика по схожим спорам разнообразна.

Таким образом, перечисленные меры ответственности, применяемые для защиты прав потребителей, позволяют охватить собой практически все возможные в данной сфере варианты взаимоотношений. До настоящего времени не возникало необходимости в разработке каких-либо новых мер гражданско-правовой ответственности в данной сфере.

## 2.3 Иные способы защиты прав потребителей

Помимо вышеназванных способов защиты прав потребителей Законодательством РФ предусматривается целый ряд иных.

А) Безвозмездное устранение недостатков товара.

Это требование потребитель вправе предъявить (согласно п.2, 3 ст.18 Закона) продавцу, изготовителю либо организациям, выполняющим их функции на основании договора.

В соответствии со ст.20 Закона обнаруженные недостатки должны быть устранены в течение 20 дней со дня предъявления требования потребителем.

За просрочку удовлетворения этого требования предусмотрена неустойка (ст.23 Закона). Гарантийный срок на товар продлевается на период, в течение которого товар не использовался потребителем. Этот период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков по день выдачи товара потребителю после их устранения (п.3 ст.20 Закона). В том случае, если в процессе ремонта заменяется какая-либо деталь или составная часть товара, на которую установлен отдельный гарантийный срок, то гарантийный срок на эту деталь или составную часть исчисляется заново (п.4ст.20 Закона), а гарантийный срок на товар в целом продлевается.

Решением Автозаводского районного суда г. Тольятти от 30.01.2006 с ОАО "АвтоВАЗ" в пользу Ш. взыскана стоимость автомобиля ВАЗ-21053 на момент продажи, убытки в виде разницы в ценах, неустойка, компенсация морального вреда. Автомобиль возвращен ОАО "АвтоВАЗ".

Судебная коллегия по гражданским делам решение отменила, указав следующее.

В соответствии с п.1 ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей" требования о возврате технически сложного товара ненадлежащего качества и уплаченной за него суммы могут быть удовлетворены только при обнаружении существенного недостатка товара.

В соответствии со ст.457, 503 ГК РФ покупатель вправе по своему выбору: отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы или потребовать замены товара ненадлежащего качества товаром, соответствующим договору, в случае существенного нарушения требований к качеству товара, а именно, если недостатки проявляются вновь после их устранения либо выявляются неоднократно, либо если их устранение требует значительных материальных затрат и затрат времени.

Из материалов дела видно, что согласно экспертному заключению ГУ Средневолжского регионального центра, полученного по определению суда, на автомобиле истца имеются только два производственных дефекта, и те устранимы, остальные дефекты являются эксплуатационными, устранимыми.

Допрошенные в судебном заседании эксперты подтвердили данное ими заключение, указав на то, что проявление коррозии не является следствием нарушения ГОСТов заводом-изготовителем, а является следствием естественного процесса старения металла.

Суд, ссылаясь на акт экспертизы ООО "Тольяттивнешсервис", согласно которому приобретенный истцом автомобиль имеет производственные недостатки, не дал соответствующей оценки доводам ответчика относительно того, что у ООО "Тольяттивнешсервис" отсутствует методика определения качества автомобиля, находящегося в эксплуатации.

При таких обстоятельствах, поскольку суд в нарушение требований ст. ст.56, 67 ГПК РФ не дал оценку вышеуказанным обстоятельствам в их совокупности с другими доказательствами по делу, не принял во внимание требования п.1 ст.18 Закона РФ "О защите прав потребителей", решение суда нельзя признать законным и обоснованным.

Решение суда отменено, дело направлено на новое рассмотрение[[46]](#footnote-46).

Б) Возмещение расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом.

Этот способ защиты прав потребителей при покупке некачественного товара широкого распространения на практике не получил. Однако может возникнуть такая ситуация, когда потребитель вынужден либо сам в срочном порядке устранить недостатки, либо обратиться к третьему лицу[[47]](#footnote-47).

В соответствии с юридическим комментарием к Закону РФ " О защите прав потребителей" под редакцией Д.М. Сорк, для того чтобы требование о возмещении расходов на устранение недостатков было обоснованным, необходимо подтвердить два факта:

в товаре действительно имелся недостаток;

в связи с устранением этого недостатка возникли расходы. [[48]](#footnote-48)

Первый факт может быть подтвержден свидетельскими показаниями, а также экспертным исследованием. Но экспертиза не всегда может точно установить, имелся ли недостаток в товаре или нет, поскольку он может быть уже устранен.

Второй факт должен быть по возможности подтвержден документально: свидетельством третьего лица в получении денег за произведенный им ремонт, чеками на приобретение запчастей и материалов либо квитанциями на оплату ремонта в организации.

Решением Автозаводского районного суда г. Тольятти Е. отказано в иске о возврате некачественного автомобиля, взыскании его стоимости и неустойки, а также компенсации морального вреда.

Судебная коллегия по гражданским делам решение отменила, указав следующее.

Как видно из материалов гражданского дела Е. обратилась в суд с иском к ОАО "АвтоВАЗ" о принятии некачественного автомобиля, взыскании его стоимости, убытков, неустойки и компенсации морального вреда, указывая, что является владельцем автомобиля ВАЗ-2112, изготовленного ответчиком. Автомобиль имеет целый ряд производственных дефектов, таких как коррозия элементов кузова, в том числе по сварным соединениям, отслоения лакокрасочного покрытия.

03.09.02 она обратилась с претензией по поводу качества автомобиля к изготовителю, просила принять некачественный автомобиль и возвратить его стоимость, но претензия не была удовлетворена. По заключению фирмы "Тольяттивнешсервис" ТПП Самарской области приобретенный истицей автомобиль имеет производственные дефекты.

Отказывая в удовлетворении исковых требований Ерофеевой Р.Г., суд сослался на п.6 ст. 19 Закона РФ "О защите прав потребителей" и указал, что истицей не представлено доказательств наличия в автомашине существенных недостатков, а выявленные дефекты могут быть устранены и не влияют на безопасность эксплуатации автомашины.

Между тем в соответствии с п.6 ст. 19 указанного закона требования в отношении качества товара потребителем могут быть предъявлены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю и в течение срока службы товара при наличии существенных недостатков.

Из материалов дела видно, что с претензией по поводу качества товара истица обратилась не по истечению двух лет со дня приобретения товара, а в пределах двухлетнего срока - через 1 год 11 дней. Поэтому в данном случае п.6 ст. 19 Закона РФ "О защите прав потребителей" применен судом неправильно.

Согласно ст. 19 п.5 Закона РФ "О защите прав потребителей" в случаях, когда гарантийный срок составляет менее двух лет (гарантийный срок приобретенной истицей автомашины составляет 1 год) и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные ст.18 закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

По смыслу ст. ст.18,19 Закона РФ "О защите прав потребителей" обязательного наличия в автомашине существенных недостатков при предъявлении требований о возврате товара, заявленных до истечения двухлетнего срока со дня приобретения не требуется.

При таких обстоятельствах решения суда нельзя признать законным.

Решение суда отменено, дело направлено на новое рассмотрение в тот же суд[[49]](#footnote-49).

Возможно, что при рассмотрении требования о возмещении расходов будет решаться вопрос о необходимости и целесообразности понесенных расходов.

В этом случае потребителю придется доказывать, что понесенные расходы соответствуют действующим ценам на ремонтные работы (запчасти, материалы) либо были действительно необходимы в конкретной ситуации[[50]](#footnote-50).

В) Соразмерное уменьшение покупной цены. Это требование потребитель вправе предъявить продавцу или организации, выполняющей его функции на основании договора. Потребитель не может предъявить это изготовителю.

При удовлетворении требования о соразмерном уменьшении покупной цены может возникнуть вопрос о том, какая сумма должна быть выплачена потребителю.

Возможны три варианта решения вопроса:

1) потребителю может быть выплачена среднерыночная стоимость устранения недостатков товара, которая определяется экспертами либо сторонами путем исследования цен на выполнение ремонтных работ в местности, в которой проживает потребитель;

2) выплате подлежит сумма, соответствующая проценту потери товарного вида потребительских свойств товара в связи с имеющимися недостатками. При исчислении суммы, подлежащей выплате в соответствии с установленным процентом, за основу расчетов берется цена товара на момент удовлетворения требования (в случае увеличения цены товара), а при ее уменьшении - цена на день покупки (п.3 ст.24 Закона);

3) потребителю может быть выплачена любая сумма, которую продавец и потребитель по обоюдному согласию считают соответствующей компенсацией за недостаток товара. Требование потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены должно быть удовлетворено в течение 10 дней со дня предъявления требования (ст.22 Закона). За просрочку удовлетворения этого требования предусмотрена неустойка (ст.23 Закона).

Потребитель вправе предъявить требование о замене товара на аналогичный. Это не означает, что потребитель вправе настаивать на замене товара точно таким же. Товар, представляемый для замены, может быть другого цвета и даже другой марки или модели. Самое главное - товар должен быть аналогичным, иметь те же потребительские качества, что товар, требующий замены. Если это бытовая техника, то она должна быть того же класса, поколения, если это обувь, то она должна быть такого же размера, как и обувь, приобретенная потребителем.

Законодатель подразумевает, что цена заменяемого товара и товара, на который производится замена, одинакова, поэтому перерасчета цен не производится.

Как показывает практика, в большинстве случаев при предъявлении требования о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) некачественный товар меняется на товар той же марки (модели, артикула).

Но если аналогично товара уже нет в продаже или в производстве, то потребитель обязан согласиться на предлагаемую ему магазином замену другого товара.

Требование о замене товара на товар аналогичной мари (модели, артикула) может быть предъявлено и продавцу или изготовителю (организации, выполняющей его функции на основании договора). При обращении в организацию, выполняющую функции продавца, необходимо убедиться, что эта организация уполномочена по договору с продавцом (изготовителем) на выполнение именно этих требований потребителей.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, не бывший в употреблении. При этом согласно п.1 ст.504 ГК РФ потребитель не должен уплачивать разницу между ценой товара при его покупке и ценой на день замены.

Согласно п.2 ст.21 Закона при замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю. Требования потребителя о замене товара должны быть удовлетворены в соответствии со ст.21 Закона в течение 7 дней со дня предъявления требования. Однако при необходимости дополнительной проверки качества товара срок увеличивается до 20 дней. [[51]](#footnote-51)

Под дополнительной проверкой качества товара подразумевается установление факта наличия дефекта в товаре. Закон устанавливает, что продавец обязан провести проверку качества товара за свой счет[[52]](#footnote-52).

В то же время на данном этапе у продавца нет обязанности привлечь для проверки качества товара независимых экспертов. Установить факт наличия неисправности могут собственные специалисты магазина. У потребителя есть право присутствовать при проверке качества товара[[53]](#footnote-53).

Если же между сторонами возникает спор по поводу причин возникновения неисправности, магазин обязан провести независимую экспертизу качества товара за свой счет. Если экспертиза установит вину потребителя в возникновении недостатков, то все расходы по проведению экспертизы будут возложены на него. Потребитель может не согласиться с заключением экспертизы и обжаловать его в судебном порядке.

Если необходимый для выполнения требования потребителя товар отсутствует в день его обращения, товар должен быть заменен в течение одного месяца. Факт отсутствия товара для замены в день обращения потребителя должен доказываться продавцом, изготовителем или организациями, выполняющими их функции на основании договора.

Для районов Крайнего Севера и других регионов сезонного завоза товаров требование потребителя подлежит удовлетворению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, но только в том случае, если необходимый для замены товар отсутствует в день обращения потребителя. [[54]](#footnote-54)

Г) Предоставление аналогичного товара в безвозмездное пользование.

В соответствии с п.2 ст. 20, п.1 ст.21 Закона на время устранения недостатков или замены товаров длительного пользования по требованию потребителя ему должен быть предоставлен аналогичный товар в безвозмездное пользование с бесплатной доставкой. Из этого правила есть исключение. Правительством РФ устанавливается перечень товаров длительного пользования, на которые это требование распространятся. В соответствии с Перечнем, утвержденным Правительством РФ 19.01.1998 № 55, требование о безвозмездном предоставлении товара в пользование на время ремонта не распространяется, в частности, на следующие товары: автотранспортные средства (кроме автомототранспортных средств, приобретенных инвалидами с разрешения органов социальной защиты населения РФ), мебель, электробритвы, электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов питания и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники) и др.

Требование о предоставлении товара в безвозмездное пользование на время ремонта или замены товара с недостатками должно быть удовлетворено в течение 7 дней (ст.20 Закона). Этот срок начинается с момента предъявления требований потребителя о предоставлении аналогичного товара в пользование на время ремонта или замены.

Обязанность предоставления аналогичного товара в пользование ни у продавца, ни у изготовителя автоматически не возникает.

## Глава 3. Государственная и общественная защита прав потребителей

## 3.1 Государственная защита прав потребителей

Права потребителей защищаются органами государства, на которые возложены обязанности по контролю за безопасностью товаров (работ, услуг), соблюдением законодательства о защите прав потребителей и которым предоставлены права по пресечению правонарушений и применению к правонарушителям мер ответственности за несоблюдение законодательства о защите прав потребителей[[55]](#footnote-55). В соответствии с законодательством к таким органам относятся Государственный комитет РФ по антимонопольной политике, Госстандарт России, Госсанэпиднадзор России и другие органы государственного управления, контролирующие безопасность товаров, работ и услуг для потребителей.

Права потребителя защищаются государственными органами, которые контролируют безопасность товаров (работ, услуг), соблюдение законодательства о защите прав потребителей и имеют права по пресечению нарушений прав потребителей и привлечению правонарушителей к ответственности.

В соответствии со ст.40 Закона о защите прав потребителей государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее - государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством РФ.

Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

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

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

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

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

5) направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей[[56]](#footnote-56);

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

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей[[57]](#footnote-57).

Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики в области защиты прав потребителей, дает разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также утверждает положение о порядке рассмотрения уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами) дел о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Указом Президента РФ от 9 марта 2004 г. № 314 "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти"[[58]](#footnote-58) учреждена Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Служба). Ей переданы функции по контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического надзора упраздняемого Министерства здравоохранения РФ, в сфере надзора на потребительском рынке - Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации, в сфере защиты прав потребителей - упраздняемого Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства.

Согласно постановлению Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322 "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека"[[59]](#footnote-59) Служба является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка[[60]](#footnote-60).

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека находится в ведении Министерства здравоохранения и социального развития РФ.

Служба руководствуется в своей деятельности Конституцией РФ, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента РФ и Правительства РФ, международными договорами Российской Федерации, актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ, а также указанным Положением.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои территориальные органы во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 6 апреля 2004 г. № 154 "Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека"[[61]](#footnote-61) основными функциями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека являются:

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

2) предупреждение, обнаружение, а также пресечение нарушений законодательства Российской Федерации в установленных сферах деятельности до внесения соответствующих изменений в КоАП;

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

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

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

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

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

Для реализации указанных функций указанный орган:

1) осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе: государственный санитарно-эпидемиологический надзор за соблюдением санитарного законодательства; государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей; контроль за соблюдением правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг; санитарно-карантинный контроль в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации;

2) выдает лицензии на осуществление: деятельности, связанной с использованием возбудителей инфекционных заболеваний; деятельности в области использования источников ионизирующего излучения;

3) регистрирует впервые внедряемые в производство и ранее не использовавшиеся химические, биологические вещества и изготовляемые на их основе препараты, потенциально опасные для человека (кроме лекарственных средств); отдельные виды продукции, представляющие потенциальную опасность для человека (кроме лекарственных средств); отдельные виды продукции, в том числе пищевые продукты, впервые ввозимые на территорию Российской Федерации; пострадавших от радиационного воздействия и подвергшихся радиационному облучению в результате чернобыльской и других радиационных катастроф и инцидентов;

4) устанавливает причины и выявляет условия возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений);

5) информирует органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления и население о санитарно-эпидемиологической обстановке и о принимаемых мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения;

6) готовит предложения о введении и об отмене на территории Российской Федерации, субъектов РФ ограничительных мероприятий (карантина) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

7) организует в установленном порядке ведение социально-гигиенического мониторинга;

8) организует деятельность системы государственной санитарно-эпидемиологической службы Российской Федерации;

9) осуществляет в установленном порядке проверку деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров;

10) осуществляет функции главного распорядителя и получателя средств федерального бюджета в части средств, предусмотренных на содержание Службы и реализацию возложенных на нее функций;

11) обеспечивает в пределах своей компетенции защиту сведений, составляющих государственную тайну;

12) организует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы в установленный законодательством Российской Федерации срок;

13) обеспечивает мобилизационную подготовку Службы, а также контроль и координацию деятельности находящихся в ее ведении организаций по их мобилизационной подготовке;

14) организует профессиональную подготовку работников аппарата Службы, их переподготовку, повышение квалификации и стажировку;

15) осуществляет в соответствии с законодательством Российской Федерации работу по комплектованию, хранению, учету и использованию архивных документов, образовавшихся в процессе деятельности Службы;

16) взаимодействует в установленном порядке с органами государственной власти иностранных государств и международными организациями в установленной сфере деятельности;

17) проводит в установленном порядке конкурсы и заключает государственные контракты на размещение заказов на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг для нужд Службы, а также на проведение научно-исследовательских работ для государственных нужд в установленной сфере деятельности;

18) осуществляет иные функции в установленной сфере деятельности, если такие функции предусмотрены федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента РФ или Правительства РФ.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности имеет право:

1) организовывать проведение необходимых исследований, испытаний, экспертиз, анализов и оценок, в том числе научных исследований по вопросам осуществления надзора в установленной сфере деятельности;

2) давать юридическим и физическим лицам разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;

3) запрашивать и получать сведения, необходимые для принятия решений по отнесенным к компетенции Службы вопросам;

4) привлекать в установленном порядке для проработки вопросов установленной сферы деятельности научные и иные организации, ученых и специалистов;

5) пресекать факты нарушения законодательства Российской Федерации в установленной сфере деятельности, а также применять предусмотренные законодательством Российской Федерации меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленные на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений юридическими лицами и гражданами обязательных требований в установленной сфере деятельности;

6) осуществлять контроль за деятельностью территориальных органов Службы и подведомственных организаций;

7) создавать совещательные и экспертные органы (советы, комиссии, группы, коллегии) в установленной сфере деятельности;

8) разрабатывать и утверждать в установленном порядке образцы форменной одежды, знаков различия и отличия, удостоверений, порядок ношения форменной одежды.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека не вправе осуществлять в установленной сфере деятельности нормативно-правовое регулирование, кроме случаев, устанавливаемых указами Президента РФ и постановлениями Правительства РФ, а также управление государственным имуществом и оказание платных услуг.

## 3.2 Защита прав потребителей органами местного самоуправления

В соответствии со ст.12 Конституции Российской Федерации признается и гарантируется местное самоуправление.

Местное самоуправление согласно ст.1 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"[[62]](#footnote-62) представляет собой форму осуществления народом своей власти, обеспечивающую в пределах, установленных Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, а в случаях, установленных федеральными законами, - законами субъектов Федерации самостоятельное и под свою ответственность решение населением и (или) через органы местного самоуправления вопросов местного значения исходя из интересов населения, с учетом исторических и иных местных традиций[[63]](#footnote-63).

Вопросы местного значения согласно законодательству о местном самоуправлении затрагивают все основные области жизнедеятельности населения городских, сельских поселений и других муниципальных образований. Органы местного самоуправления обладают полномочиями, связанными с осуществлением ими защиты прав потребителей услуг (работ), оказываемых на территории муниципального образования независимо от форм собственности, индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами[[64]](#footnote-64).

Согласно Федеральному закону Российской Федерации № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ" среди вопросов местного значения нет функции по защите прав потребителей. Кроме того, вследствие внесенных изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" органы местного самоуправления утратили право приостанавливать или прекращать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) до предоставления соответствующей информации в случаях, если выявлено, что их продажа не сопровождается достоверной и достаточной информацией или товары продаются с просроченными сроками годности или без срока годности, если установление этих сроков обязательно[[65]](#footnote-65). Также отменен пункт, в соответствии с которым для обеспечения защиты прав потребителей органы местного самоуправления могут самостоятельно формировать соответствующие структуры.

Таким образом, в настоящий момент Закон как не запрещает, так и прямо не обязывает органы местного самоуправления реализовывать функцию по защите прав потребителей.

Указом Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. № 314 "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти" создана Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), которая находится в ведении Министерства здравоохранения и социального развития РФ[[66]](#footnote-66). Правительство Российской Федерации Постановлением от 30 июня 2004 г. N 322 утвердило Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в соответствии с которым данная служба осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе контроль за соблюдением правил продажи отдельно предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ и оказания услуг[[67]](#footnote-67). Национальная политика в сфере защиты прав потребителей заняла прочные позиции в социальных и экономических преобразованиях нашей страны. Она осуществляется во взаимосвязи с общим курсом экономических и правовых реформ с учетом их влияния на экономическое положение граждан на потребительском рынке товаров, работ и услуг. Политика в сфере защиты прав потребителей призвана в полной мере способствовать достижению стратегической цели социально-экономической программы Правительства Российской Федерации до 2010 года - повышению уровня жизни населения.

Несмотря на неопределенную позицию законодателя в отношении защиты прав потребителей, муниципальные власти по-прежнему реализуют эту функцию. Сегодня структуры по защите прав потребителей существуют практически во всех городах: в Красноярске (отделы по защите прав потребителей администраций районов), Тюмени (Управление по защите прав потребителей, рынку товаров и услуг Администрации города), Туле (Комитет по защите прав потребителей Администрации города), Новосибирске (Комитет по защите прав потребителей Администрации города), Самаре (отделы по защите прав потребителей администраций районов города), Свердловске (отдел по защите прав потребителей Администрации города), Абакане (отдел развития предпринимательства и потребительского рынка Комитета муниципальной экономики Администрации города).

Несмотря на ограничения контрольных функций органов муниципальной власти в сфере торговли, оказания услуг и выполнения работ, наиболее социально востребованные функции оставлены без изменений. Согласно п.2.2 Методических рекомендаций для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей (разработаны Министерством Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства на основании ст.44 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей") органы местного самоуправления:

1) рассматривают письменные и устные обращения и заявления потребителей;

2) консультируют их по вопросам защиты прав потребителей;

3) оказывают помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и при составлении исков в суды;

4) анализируют договоры, заключаемые продавцами (изготовителями, исполнителями) с потребителями, с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей;

5) обращаются в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Так, в Республике Хакасия отделы по защите прав потребителей сформированы не только при администрациях городов, но и в районных центрах. В Республике Хакасия на сегодняшний день функционирует 10 подразделений по защите прав потребителей при органах местного самоуправления. Естественно, что для Республики в целом этого недостаточно, но сделанная работа по защите прав потребителей оправданна.

По статистике большинство обращений граждан носит устный характер. Специалисты по защите прав потребителей консультируют по вопросам защиты прав потребителей как на личных приемах, так и по телефону. Необходимо отметить участие специалистов по защите прав потребителей в досудебном урегулировании споров между потребителями и продавцами (изготовителями, исполнителями). По Республике Хакасия в 2006 г. в отделы по защите прав потребителей обратилось 2367 граждан. Наиболее распространенные жалобы касались реализации товара ненадлежащего качества, наличия неполной и недостоверной потребительской информации, нарушения при гарантийном обслуживании, при предоставлении потребительского кредита. Зачастую владельцы известных товарных знаков или фирменных наименований не контролируют добросовестность действий их концессионеров или франчайзеров.

Таким образом, наибольшее количество нарушений прав потребителей выявляется в сферах, представляющих жизненный интерес для человека, а именно торговля, бытовое обслуживание, услуги транспорта, связи, коммунальные, медицинские, образовательные, страховые, туристические услуги.

Органы местного самоуправления вправе обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей), т.е. подавать исковые заявления в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий. При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда. Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов.

Органы местного самоуправления являются необходимым звеном национальной системы защиты прав потребителей, поскольку действуют на муниципальном уровне, наиболее приближенном к населению. Деятельность муниципальных образований направлена на решение тех потребительских проблем, которые являются актуальными именно для данной территории.

Если проверкой по жалобе потребителя будут установлены факты продажи товаров ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, органы муниципальной власти вправе направить полученные материалы в территориальное управление Роспотребнадзора.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека инициирует вопросы, связанные с необходимостью укрепления взаимодействия между территориальными управлениями Службы и органами местного самоуправления. Руководители управлений Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека заключают с главами муниципальных образований соглашения о взаимодействии сторон в области совместных контрольно-проверочных мероприятиях и информационного обмена в сфере торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения в целях защиты потребительского рынка от некачественной, фальсифицированной и контрафактной продукции.

Таким образом, органы местного самоуправления являются одной из составляющих национальной системы защиты прав потребителей. Поскольку именно органы местного самоуправления в соответствии с Конституцией Российской Федерации решают вопросы местного значения, постольку они, используя полномочия, предоставленные Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", могут обеспечить оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому потребителю.

## 3.3 Общественная защита прав потребителей

Общественная защита прав потребителей осуществляется организациями потребителей, которые создаются как по территориальному признаку (районные, городские, областные, республиканские и др.), так и в зависимости от конкретного интереса группы потребителей (например, Общество потребителей автомобильной техники России; клуб потребителей "Привереда" и др.).

Общества потребителей могут объединяться в союзы, конфедерации (например, Московский союз потребителей).

Общественные организации потребителей, созданные на территории России, объединились в Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ), а в СНГ - в Международную конфедерацию обществ потребителей (КОНФОП). Таким образом, Закон о защите прав потребителей устанавливает важнейшие гарантии в правовом обеспечении защиты прав потребителей, определяя, что граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

1) участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

2) проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг), информации о них, представленной продавцами (изготовителями, исполнителями);

3) проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

4) распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

5) вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

6) вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7) обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

8) обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Предусмотренные Законом о защите прав потребителей права общественных объединений потребителей могут осуществляться ими, если они отражены в уставе организации.

Названным Законом также предусмотрены широкие права общественных объединений потребителей по оказанию влияния на определение требований к качеству товаров (работ, услуг), повышение их качества, а также снятие с производства и изъятие из оборота опасных товаров.

Право общественных организаций потребителей на участие в разработке стандартов обеспечивается указанием в соответствующих нормативных документах Госстандарта РФ о согласовании с ними соответствующих показателей товаров (работ, услуг) по безопасности.

Весьма нужными для потребителей являются полномочия по проведению экспертиз. Результаты экспертизы, проводимой общественными объединениями, в случае рассмотрения спора в суде оцениваются последним наряду с другими доказательствами.

Предусмотренное ст.45 Закона о защите прав потребителей право общественных объединений потребителей на проведение проверок Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. № 211-ФЗ "Об общих принципах организации и деятельности ассоциаций экономического взаимодействия субъектов Российской Федерации"[[68]](#footnote-68) подкреплено правом составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти.

## Заключение

Оценивая изменения, внесенные в Закон о защите прав потребителей и ГК РФ, можно говорить о том, что законодатель ужесточает требования к розничным продавцам, вступающим в отношения с гражданами-потребителями. Наиболее значимыми представляются изменения, касающиеся возможности обмена технически сложных товаров и санкций для продавца в случае предварительной оплаты товара. Теперь розничным продавцам необходимо будет учитывать данные требования Закона о защите прав потребителей в своих договорах с поставщиками (производителями), чтобы иметь возможность своевременного обмена (возврата) товара с недостатками и своевременного выполнения требований по поставке (изготовлению) предоплаченных товаров.

При нарушении прав потребителей законодательством предусматриваются не только средства, направленные на восстановление нарушенных прав, а также средства на их компенсацию. В связи с этим, предложено иное определение защиты прав потребителей, чем ранее высказывалось в литературе. Защита прав потребителей - совокупность правовых средств, направленных на восстановление и (или) компенсацию нарушенных прав потребителей.

Защита прав потребителей осуществляется, в том числе гражданско-правовыми средствами, однако не всеми, которые предусмотрены гражданским законодательством, а только некоторыми. Такие средства предложено именовать гражданско-правовыми средствами защиты прав потребителей, под которыми следует понимать комплекс действий юридического характера, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей и направленных на восстановление и (или) компенсацию нарушенных прав потребителей.

Исследование позволило сделать также выводы, направленные на совершенствование действующего законодательства о защите прав потребителей, основными из которых являются:

1. Необходимо усовершенствовать некоторые конструкции понятийной базы законодательства о защите прав потребителей, внеся изменения в преамбулу рассматриваемого Закона:

а) Расширить понятие "потребитель", включив в число потребителей юридических лиц, ограничив возможности применения в отношении них данного Закона также сферой личного потребления,

б) Сузить понятия "продавец", "изготовитель" и "исполнитель", уточнив, что таковыми являются не просто лица, изготавливающие или реализующие товары, оказывающие услуги и выполняющие работы для потребителей, а лишь те, которые делают это систематически, в отношении широкого круга потребителей.

2. Необходимо предусмотреть в ГК, наряду с денежной формой компенсации морального вреда, натуральную форму компенсации с согласия потерпевшего, путем предоставления ему определенных товаров (работ, услуг), так как не исключена ситуация на практике, когда нарушитель, в силу тех или иных причин (например, наложен арест на денежные средства, находящиеся на его счетах в банках или иных кредитных учреждениях), не в состоянии компенсировать вред в денежной форме, однако может это сделать в натуральной форме, а потерпевший против этого не возражает.

3. При обмене товара предложено расширить поле деятельности потребителя в случае отсутствия аналогичного товара в продаже на день обращения к продавцу, а именно: предусмотреть право для потребителя обменять товар на любой другой, имеющийся в ассортименте, с соответствующим перерасчетом его стоимости. Кроме того, при отсутствии в продаже аналогичного товара и расторжении договора потребителем следует предусмотреть срок возврата потребителю уплаченной им за товар денежной суммы и ответственность продавца за нарушение этого срока.

4. Предлагается внести дополнение в Закон РФ "О защите прав потребителей", устанавливающее запрет на доставку товаров (работ, услуг) потребителю без их заказа последним, если при этом требуется их оплата. При получении не заказанных товаров (работ, услуг) потребителю предоставляется право на возмещение убытков в полном объеме.

5. Бремя доказывания момента и причин возникновения недостатков товаров (работ, услуг) должен нести контрагент потребителя независимо от того, установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок или нет.

6. Предусмотреть в Законе РФ "О защите прав потребителей" право потребителя на отказ от договора, заключаемого вне мест обычного ведения торговли (на дому, на улице, на работе и т.п.). Под указанным договором предлагается понимать договор, при котором продавец или исполнитель (представитель продавца или исполнителя, действующий на основании доверенности) реализует товары (работы, услуги) в месте нахождения потребителя, минуя торговую сеть.

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

8. Предлагается для решения проблем, существующих в современном российском законодательстве, путем создания информационной системы оперативного обмена данными о поступающей на рынок опасной продукции; путем внесения изменений в Закон РФ "О защите прав потребителей", касающихся введения обязательного порядка сообщения виновной организации о нарушенных ею правах и требованиях потребителя, и о необходимости изъятия из оборота товаров (работ, услуг), представляющих опасность для окружающей среды.

## Библиографический список

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации [Текст]: офиц. текст. // Российская газета. -1993. - № 237.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) [Текст]: [Федеральный закон № 51-ФЗ, принят 30.11.1994 г. по состоянию на 06.12.2007] // СЗ РФ. - 1994. - № 32. - Ст.3301.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) [Текст]: [Федеральный закон № 14-ФЗ, принят 26.10.1996 г. по состоянию на 06.12.2007] // СЗ РФ. - 1996. - № 5. - Ст.410.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) [Текст]: [Федеральный закон № 146-ФЗ, принят 26.11.2001 г. по состоянию на 29.11.2007] // СЗ РФ. -2001. - № 49. - Ст.4552.
5. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации [Текст]: [Федеральный закон № 138-ФЗ., принят 14.11.2002 г. по состоянию на 04.12.2007] // СЗ РФ. - 2002. - № 46. - Ст.4532.
6. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации [Текст]: [Федеральный закон № 131-ФЗ, принят 06.10.2003 г., по состоянию на 08.11.2007] // СЗ РФ. - 2003. - № 40. - Ст.3822.
7. Об общих принципах организации и деятельности ассоциаций экономического взаимодействия субъектов Российской Федерации [Текст]: [Федеральный закон № 211-ФЗ, принят 17.12.1999 г., по состоянию на 08.12.2003] // СЗ РФ. - 1999. - № 51. - Ст.6286.
8. О защите прав потребителей [Текст]: [Закон РФ № 2300-1, принят 07.02.1992 г., по состоянию на 25.10.2007] // СЗ РФ. - 1996. - № 3. - Ст.140.
9. О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти [Текст]: [Указ Президента РФ № 314, от 09.03.2004 г., по состоянию на 24.09.2007] // СЗ РФ. - 2004. - № 11. - Ст.945.
10. Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 322, от 30.06.2004 г., по состоянию на 14.12.2006] // СЗ РФ. - 2004. - № 28. - Ст.2899.
11. Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 154, от 06.04.2004 г., по состоянию на 16.12.2004] // Собрание законодательства РФ. - 2004. - № 15. - Ст.1446.
12. Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 55, от 19.01.1998 г., по состоянию на 27.03.2007] // СЗ РФ. - 1998. - № 4. - Ст.482.
13. Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 575, от 13.05.1997 г.] // СЗ РФ. - 1997. - № 20. - Ст.2303.

Специальная и учебная литература

1. Артемов В. Иной взгляд на защиту [Текст] // ЭЖ-Юрист. - 2005. - № 11. - С.5.
2. Ашиткова Т., Маматов М. Защита прав потребителей [Текст] // Законность. - 2005. - № 9. - С.23.
3. Басин Ю.Г. Основы гражданского законодательства о защите субъективных гражданских прав [Текст] // Проблемы применения Основ гражданского законодательства и Основ гражданского судопроизводства СССР и союзных республик. - Саратов., СЮИ. 1971. - 436 с.
4. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг [Текст] // Юрист. - 2003. - № 7. - С.15.
5. Большаков А. Проверка качества товара [Текст] // ЭЖ-Юрист. - 2006. - № 38. - С.5.
6. Вавилин Е.В. Понятие и механизм осуществления гражданских прав и исполнения обязанностей // Журнал российского права. - 2004. - № 5. - С.21.
7. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы: рекомендации и примеры [Текст] - М., Омега-Л. 2007. - 318 с.
8. Володин П.Е. Моральный вред: особенности правового применения. [Текст] // Российская юстиция. - 2008. - № 2. - С.23.
9. Горина И.Е. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов: сам себе адвокат, № 4 - М., Юрайт-Издат. 2006. - 326 с.
10. Гражданское право. Т.1 [Текст] / Под ред. Толстого Ю.К., Сергеева А.П. - М., Проспект. 1996. - 672 с.
11. Грибанов В.П. Осуществление и защита гражданских прав. [Текст] - М., Статут. 2002. - 516 с.
12. Гуляева И.Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах: типовые ситуации и примеры [Текст] - М., Омега-Л. 2007. - 568 с.
13. Гутников О. Комментарии к изменением в законодательстве о защите прав потребителей. [Текст] // Хозяйство и право. - 2000. - № 10. - С.56.
14. Дедиков С. Моральный вред подлежит компенсации [Текст] // Бизнес-адвокат. - 2008. - № 3. - С.11.
15. Дулкарнаев М. Применение ст.238 УК [Текст] // Законность. - 2007. - № 9. - С.21.
16. Еналеева И.Д. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов [Текст] - М., Издательско-торговая корпорация "Дашков и К". 2007. - 318 с.
17. Журбин Б. Потребитель в законе [Текст] // ЭЖ-Юрист. - 2005. - № 7. - С.6.
18. Карташова Т.Е. Правовое обеспечение и организация работы органов местного самоуправления по защите прав потребителей на территории муниципального образования [Текст] // Государственная власть и местное самоуправление. - 2007. - № 8. - С.18.
19. Клетченкова М.М. Конвенционное регулирование отношений с участием потребителей [Текст] // Журнал российского права. - 2007. - № 8. - С.21.
20. Комментарий к Закону "О защите прав потребителей". [Текст] / Под ред. Долбилина А.С. - М., Юрайт. 2004. - 312 с.
21. Корнилов Э.Г. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей [Текст] // Хозяйство и право. - 2007. - № 11. - С.21.
22. Корнилов Э.Г. Закон О защите прав потребителей в развитии [Текст] // Право и экономика. - 2008. - № 1. - С.18.
23. Куклев В. Ответственность за преступления в сфере торговли [Текст] // Российская юстиция. - 2001. - № 6. - С.17.
24. Куликов А. Законодательство о защите прав потребителей [Текст] // ЭЖ-Юрист. - 2008. - № 3. - С.7.
25. Кутафин О.Е., Фадеев В.И. Муниципальное право Российской Федерации: Учебник.3-е изд., перераб. и доп. [Текст] - М., ТК Велби. 2006. - 654 с.
26. Михайлов М., Милько Ю. Уголовная ответственность за выпуск недоброкачественной, нестандартной или некомплектной продукции // Советская Юстиция. - 1966. - № 6. - С. 19.
27. Михайлов М. Ответственность торговых организаций за ненадлежащее качество продаваемых товаров [Текст] // Советское государство и право. - 1965. - № 9. - С.138-140.
28. Мошкович М. Улучшение потребления [Текст] // ЭЖ-Юрист. - 2007. - № 43. - С.8.
29. Нефёдова А.П. Защита прав потребителей: комментарии. [Текст] - М., Норма. 2002. - 462 с.
30. Новикова Т.В. Механизмы реализации прав потребителей. [Текст] - Ростов-на-Дону., Феникс. 2003. - 342 с.
31. Парций Я.И. Комментарий к Закону "О защите прав потребителей". [Текст] - М., Юнити. 2007. - 316 с.
32. Попова М. Потребитель волеизъявляет, продавец исполняет [Текст] // Бизнес-адвокат. - 2008. - № 1. - С.11.
33. Прокш М. Ответственность за нарушение прав потребителей [Текст] // Законность. - 2003. - № 10. - С.21.
34. Свердлык Г., Страунинг Э. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация [Текст] // Хозяйство и право. - 2008. - № 1. - С.15.
35. Свит Ю.П. Защита прав потребителей при оказании транспортных услуг [Текст] // Законы России: опыт, анализ, практика - 2007. - № 2. - С.17.
36. Семенихин В.В. Договор розничной купли-продажи [Текст] // Юрист. - 2007. - № 8. - С.13.
37. Серёгин Ю.Б. Понятие гарантийного срока в сфере законодательства о защите прав потребителей. [Текст] - СПб., Питер. 2002. - 326 с.
38. Сметанников А.Е. Последствия передачи товара ненадлежащего качества [Текст] // Законодательство. - 2007. - № 4. - С.16.
39. Сметанников А.Е. Проблема доказывания убытков при передаче товара ненадлежащего качества [Текст] // Российская юстиция. - 2007. - № 5. - С.22.
40. Сорк Д. Как получить возмещение материального или морального вреда. [Текст] // Закон. - 2007. - № 4. - С.62.
41. Хвощинский А. Публичный договор: защита частного интереса? [Текст] // Бизнес - адвокат. - 2000. - №9. - С.23.
42. Хряк Я. Меры гражданско-правовой ответственности [Текст] // Законность. - 2008. - № 2. - С.6.
43. Чапкевич Л.Е. Качество и безопасность потребительских товаров: эволюция правового регулирования [Текст] // Адвокат. - 2005. - № 7. - С.21.
44. Четкина О. Вопросы судебного толкования правовых норм на примере дел о защите прав потребителей [Текст] // Арбитражный и гражданский процесс. - 2007. - № 6. - С. 19.
45. Чикин И.Е. Потребительский рынок Российской Федерации: значение и понятие [Текст] // Юрист. - 2005. - № 12. - С.18.
46. Швалева О.В. Правовое регулирование экспертизы качества товара [Текст] // Юрист. - 2006. - № 11. - С.16.
47. Шерстобитов А.Е. Комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей" [Текст] - М., Омега-Л. 2006. - 298 с.

Материалы юридической практики

1. О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей [Текст]: [Постановление Пленума Верховного Суда РФ № 7, от 29.09.1994 г., по состоянию на 11.05.2007] // Российская газета. - 1994. - № 230. - С.13.
2. Извлечение из кассационного определения Судебной коллегии по гражданским делам от 10.05.2006 года [Текст] // Судебная практика. Самара. - 2007. - № 3. - С.3.
3. Извлечение из кассационного определения Судебной коллегии по гражданским делам от 03.05.2006 года [Текст] // Судебная практика. Самара. - 2007. - № 3. - С.5.
4. Извлечение из кассационного определения Судебной коллегии по гражданским делам от 29.05.2006 года [Текст] // судебная практика. Самара. - 2007. - № 4. - С.11.
5. Извлечение из кассационного определения Судебной коллегии по гражданским делам от 22.03.2006года [Текст] // Судебная практика. Самара. - 2007. - № 1. - С.3.
6. Извлечение из определения судебной коллеги по гражданским делам от 10.11.2004 года [Текст] // Судебная практика. Самара. - 2005. - № 4. - С.13.

1. Гражданское право. Т. 1 [Текст] / Под ред. Толстого Ю.К., Сергеева А.П. – М., Проспект. 1996. – С. 52. [↑](#footnote-ref-1)
2. Гражданское право. Т. 1 [Текст] / Под ред. Толстого Ю.К., Сергеева А.П. – М., Проспект. 1996. – С. 53. [↑](#footnote-ref-2)
3. Михайлов М. Ответственность торговых организаций за ненадлежащее качество продаваемых товаров [Текст] // Советское государство и право. - 1965. - № 9. - С. 138. [↑](#footnote-ref-3)
4. СУ РСФСР. – 1918. – № 95. – Ст. 3. [↑](#footnote-ref-4)
5. Михайлов М. Ответственность торговых организаций за ненадлежащее качество продаваемых товаров [Текст] // Советское государство и право. – 1965. – № 9. – С. 139-140. [↑](#footnote-ref-5)
6. Михайлов М., Милько Ю. Уголовная ответственность за выпуск недоброкачественной, нестандартной или некомплектной продукции // Советская Юстиция. – 1966. – № 6. – С. 19. [↑](#footnote-ref-6)
7. Куклев В. Ответственность за преступления в сфере торговли [Текст] // Российская юстиция. – 2001. – № 6. – С. 17. [↑](#footnote-ref-7)
8. Клетченкова М.М. Конвенционное регулирование отношений с участием потребителей [Текст] // Журнал российского права. – 2007. – № 8. – С. 21. [↑](#footnote-ref-8)
9. Хвощинский А. Публичный договор: защита частного интереса? [Текст] // Бизнес – адвокат. – 2000. – №9. – С.23. [↑](#footnote-ref-9)
10. Журбин Б. Потребитель в законе [Текст] // ЭЖ-Юрист. – 2005. – № 7. – С. 6. [↑](#footnote-ref-10)
11. Серёгин Ю.Б. Понятие гарантийного срока в сфере законодательства о защите прав потребителей. [Текст] – СПб., Питер. 2002. – С. 57. [↑](#footnote-ref-11)
12. Грибанов В.П. Осуществление и защита гражданских прав. [Текст] – М., Статут. 2002. – С.312. [↑](#footnote-ref-12)
13. Мошкович М. Улучшение потребления [Текст] // ЭЖ-Юрист. – 2007. – № 43. – С. 8. [↑](#footnote-ref-13)
14. Гутников О. Комментарии к изменением в законодательстве о защите прав потребителей. [Текст] // Хозяйство и право. – 2000. – № 10. – С. 56. [↑](#footnote-ref-14)
15. Корнилов Э.Г. Закон О защите прав потребителей в развитии [Текст] // Право и экономика. – 2008. – № 1. – С.18. [↑](#footnote-ref-15)
16. Семенихин В.В. Договор розничной купли-продажи [Текст] // Юрист. – 2007. – № 8. – С. 13. [↑](#footnote-ref-16)
17. Новикова Т.В. Механизмы реализации прав потребителей. [Текст] – Ростов-на-Дону., Феникс. 2003. – С. 98. [↑](#footnote-ref-17)
18. Извлечение из кассационного определения Судебной коллегии по гражданским делам от 29.05.2006 года [Текст] // судебная практика. Самара.- 2007.-№ 4.-С.11. [↑](#footnote-ref-18)
19. Комментарий к Закону « О защите прав потребителей». [Текст] / Под ред. Долбилина А.С. – М., Юрайт. 2004. – С. 207. [↑](#footnote-ref-19)
20. Четкина О. Вопросы судебного толкования правовых норм на примере дел о защите прав потребителей [Текст] // Арбитражный и гражданский процесс. – 2007. – № 6. – С. 19. [↑](#footnote-ref-20)
21. Грибанов В.П. Осуществление и защита гражданских прав. [Текст] – М., Статут. 2002. – С. 117, 132. [↑](#footnote-ref-21)
22. Басин Ю.Г. Основы гражданского законодательства о защите субъективных гражданских прав [Текст] // Проблемы применения Основ гражданского законодательства и Основ гражданского судопроизводства СССР и союзных республик. – Саратов., СЮИ. 1971. – С. 36; Свердлык Г., Страунинг Э. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация [Текст] // Хозяйство и право. – 2008. – № 1. – С. 15. [↑](#footnote-ref-22)
23. Свердлык Г., Страунинг Э. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация [Текст] // Хозяйство и право. – 2008. – № 1. – С. 15. [↑](#footnote-ref-23)
24. Еналеева И.Д. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов [Текст] – М., Издательско-торговая корпорация "Дашков и К". 2007. – С. 78. [↑](#footnote-ref-24)
25. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг [Текст] // Юрист. – 2003. – № 7. – С. 15. [↑](#footnote-ref-25)
26. Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 575, от 13.05.1997 г.] // СЗ РФ. – 1997. – № 20. – Ст. 2303. [↑](#footnote-ref-26)
27. Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 55, от 19.01.1998 г., по состоянию на 27.03.2007] // СЗ РФ. – 1998. – № 4. – Ст.482. [↑](#footnote-ref-27)
28. Вавилин Е.В. Понятие и механизм осуществления гражданских прав и исполнения обязанностей // Журнал российского права. – 2004. – № 5. – С. 21. [↑](#footnote-ref-28)
29. Парций Я.И. Комментарий к Закону "О защите прав потребителей". [Текст] – М., Юнити. 2007. – С. 78. [↑](#footnote-ref-29)
30. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы: рекомендации и примеры [Текст] – М., Омега-Л. 2007. – С. 89. [↑](#footnote-ref-30)
31. Горина И.Е. Защита прав потребителей: часто задаваемые вопросы, образцы документов: сам себе адвокат, № 4 – М., Юрайт-Издат. 2006. – С. 114. [↑](#footnote-ref-31)
32. Попова М. Потребитель волеизъявляет, продавец исполняет [Текст] // Бизнес-адвокат. – 2008. – № 1. – С. 11. [↑](#footnote-ref-32)
33. Дедиков С. Моральный вред подлежит компенсации [Текст] // Бизнес-адвокат. – 2008. – № 3. – С. 11. [↑](#footnote-ref-33)
34. Российская газета. – 1994. – № 230. – С. 13. [↑](#footnote-ref-34)
35. Корнилов Э.Г. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей [Текст] // Хозяйство и право. – 2007. – № 11. – С. 21. [↑](#footnote-ref-35)
36. Извлечение из кассационного определения Судебной коллегии по гражданским делам от 03.05.2006 года [Текст]// Судебная практика. Самара.- 2007.-№ 3.-С.5. [↑](#footnote-ref-36)
37. Сметанников А.Е. Последствия передачи товара ненадлежащего качества [Текст] // Законодательство. – 2007. – № 4. – С. 16. [↑](#footnote-ref-37)
38. Комментарий к Закону «О защите прав потребителей». [Текст] / Под ред. Долбилина А.С. – М., Юрайт. 2004. – С.27. [↑](#footnote-ref-38)
39. Извлечение из кассационного определения Судебной коллегии по гражданским делам от 10.05.2006 года [Текст]// Судебная практика. Самара.- 2007. -№ 3.-С.3. [↑](#footnote-ref-39)
40. Прокш М. Ответственность за нарушение прав потребителей [Текст] // Законность. – 2003. – № 10. – С. 21. [↑](#footnote-ref-40)
41. Свит Ю.П. Защита прав потребителей при оказании транспортных услуг [Текст] // Законы России: опыт, анализ, практика – 2007. – № 2. – С. 17. [↑](#footnote-ref-41)
42. Нефёдова А.П. Защита прав потребителей: комментарии. [Текст] – М., Норма. 2002. – С. 85. [↑](#footnote-ref-42)
43. Гуляева И.Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах: типовые ситуации и примеры [Текст] – М., Омега-Л. 2007. – С.87 [↑](#footnote-ref-43)
44. Ашиткова Т., Маматов М. Защита прав потребителей [Текст] // Законность. – 2005. – № 9. – С. 23. [↑](#footnote-ref-44)
45. Володин П.Е. Моральный вред: особенности правового применения. [Текст] // Российская юстиция. – 2008. – № 2. – С. 23. [↑](#footnote-ref-45)
46. Извлечение из кассационного определения Судебной коллегии по гражданским делам от 22.03.2006года [Текст] // Судебная практика. Самара.- 2007.- № 1.-С.3. [↑](#footnote-ref-46)
47. Артемов В. Иной взгляд на защиту [Текст] // ЭЖ-Юрист. – 2005. – № 11. – С. 5. [↑](#footnote-ref-47)
48. Сорк Д. Как получить возмещение материального или морального вреда. [Текст] // Закон. - 2007. - № 4. - С. 62. [↑](#footnote-ref-48)
49. Извлечение из определения судебной коллеги по гражданским делам от 10.11.2004 года [Текст] // Судебная практика. Самара.-2005.- № 4.-С.13. [↑](#footnote-ref-49)
50. Сметанников А.Е. Проблема доказывания убытков при передаче товара ненадлежащего качества [Текст] // Российская юстиция. – 2007. – № 5. – С. 22. [↑](#footnote-ref-50)
51. Шерстобитов А.Е. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» [Текст] – М., Омега–Л. 2006. – С. 98. [↑](#footnote-ref-51)
52. Большаков А. Проверка качества товара [Текст] // ЭЖ-Юрист. – 2006. – № 38. – С. 5. [↑](#footnote-ref-52)
53. Швалева О.В. Правовое регулирование экспертизы качества товара [Текст] // Юрист. – 2006. – № 11. – С. 16. [↑](#footnote-ref-53)
54. Хряк Я. Меры гражданско-правовой ответственности [Текст] // Законность. – 2008. – № 2. – С. 6. [↑](#footnote-ref-54)
55. Куликов А. Законодательство о защите прав потребителей [Текст] // ЭЖ-Юрист. – 2008. – № 3. – С. 7. [↑](#footnote-ref-55)
56. Дулкарнаев М. Применение ст. 238 УК [Текст] // Законность. – 2007. – № 9. – С. 21. [↑](#footnote-ref-56)
57. Чапкевич Л.Е. Качество и безопасность потребительских товаров: эволюция правового регулирования [Текст] // Адвокат. – 2005. – № 7. – С. 21. [↑](#footnote-ref-57)
58. СЗ РФ. – 2004. – № 11. – Ст. 945. [↑](#footnote-ref-58)
59. СЗ РФ. – 2004. – № 28. – Ст. 2899. [↑](#footnote-ref-59)
60. Чикин И.Е. Потребительский рынок Российской Федерации: значение и понятие [Текст] // Юрист. – 2005. – № 12. – С. 18. [↑](#footnote-ref-60)
61. СЗ РФ. – 2004. – № 15. – Ст. 1446. [↑](#footnote-ref-61)
62. СЗ РФ. – 2003. – № 40. – Ст. 3822. [↑](#footnote-ref-62)
63. Кутафин О.Е., Фадеев В.И. Муниципальное право Российской Федерации: Учебник. 3-е изд., перераб. и доп. [Текст] – М., ТК Велби. 2006. – С. 672. [↑](#footnote-ref-63)
64. Карташова Т.Е. Правовое обеспечение и организация работы органов местного самоуправления по защите прав потребителей на территории муниципального образования [Текст] // Государственная власть и местное самоуправление. – 2007. – № 8. – С. 18. [↑](#footnote-ref-64)
65. О защите прав потребителей [Текст]: [Закон РФ № 2300-1, принят 07.02.1992 г., по состоянию на 25.10.2007] // СЗ РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140. [↑](#footnote-ref-65)
66. О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти [Текст]: [Указ Президента РФ № 314, от 09.03.2004 г., по состоянию на 24.09.2007] // СЗ РФ. – 2004. – № 11. – Ст. 945. [↑](#footnote-ref-66)
67. Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 322, от 30.06.2004 г., по состоянию на 14.12.2006] // СЗ РФ. – 2004. – № 28. – Ст.2899. [↑](#footnote-ref-67)
68. СЗ РФ. – 1999. – № 51. – Ст. 6286. [↑](#footnote-ref-68)