СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА I. ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ С УЧАСТИЕМ ГРАЖДАН-ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1.1 Гражданское законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, его система и сфера применения

1.2 Общие права потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

1.3 Специальные права потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

ГЛАВА 2. ПОСЛЕДСТВИЯ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ). ФОРМЫ И ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ НАРУШЕННОГО ПРАВА

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

2.2 Формы и порядок защиты прав потребителей

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

# ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. При заключении и исполнении договоров в целях удовлетворения коммерческими организациями разнообразных личных бытовых потребностей граждан возникает настоятельная необходимость в тщательной регламентации прав и обязанностей сторон, установлении ответственности за их неисполнение или ненадлежащее исполнение и порядка защиты нарушенных прав.

Реформирование общества и государства, неизбежное при переходе к рыночной экономике, требует формирования новых подходов к правовому регулированию общественных отношений, ориентированных на всемерную охрану прав и законных интересов граждан в получении качественных и безопасных товаров (работ, услуг), обеспечении свободы их выбора. Установление особых социальных гарантий соблюдения прав потребителей призвано также способствовать усилению конкуренции среди субъектов предпринимательской деятельности, повышению их ответственности.

Гражданин-потребитель является менее защищенным субъектом гражданского оборота, по сравнению с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, являющимися профессиональными участниками рынка и располагающими неизмеримо большими финансовыми и иными возможностями для защиты своих интересов и воздействия на потребителя в этих целях. В связи с этим требуется наличие в законодательстве особых регулятивных и правоохранительных норм, которые бы учитывали особенности отношений с участием гражданина-потребителя. В то же время, поскольку создание дополнительных правовых гарантий для потребителей не может не влечь ущемления прав субъектов предпринимательской деятельности, которые также вправе рассчитывать на защиту своих интересов, и возможно лишь путем установления определенных изъятий из принципа юридического равенства сторон, необходимо четкое определение круга общественных отношений, подлежащих особому правовому регулированию, в целях избежание, как искусственного его расширения, так и необоснованного сужения.

Проблема защиты прав потребителей уже давно приобрела международное значение и актуальность ее теоретического исследования вряд ли может вызвать сомнение. В мировой практике выработан целый комплекс основополагающих прав потребителей, к числу которых относятся права на получение качественных и безопасных товаров (работ, услуг), на просвещение, информацию, полное возмещение причиненного вреда, включая компенсацию физических и нравственных страданий, на судебную защиту, право на объединение в общественные организации и ряд других, закрепленных в специальной резолюции Генеральной Ассамблеи ООН 1985г. №39/248 «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», которую необходимо рассматривать в качестве основы развития национального законодательства.

В тоже время анализ судебной практики свидетельствует о том, что в судах рассматривается значительное число дел, связанных с нарушением законодательства о защите прав потребителей. При этом суды испытывают значительные трудности, связанные, в первую очередь, с проблемой определения круга отношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей, особенно по договорам возмездного оказания услуг. Это обусловлено как динамичным изменением законодательства, так и ростом многообразных услуг, развитием договорных форм, опосредующих их оказание. Возникла настоятельная потребность в проведении дальнейших научных исследований, с целью теоретического обоснования совершенствования законодательства о защите прав потребителей, установления и преодоления имеющихся недостатков в правоприменительной практике.

Степень научной разработанности. В ходе научного исследования использовались достижения известных ученых-правоведов, в частности, труды С.С. Алексеева, Н.А. Баринова, Ю.Г. Васина, А.М. Беляковой, М.И. Брагинского, С.Н. Братуся, В.В. Витрянского, В.П. Грибанова, М.А. Гурвича, Н.Д. Егорова, Т.И. Илларионовой, О.С. Иоффе, А.Ю. Кабалкина, О.А. Красавчикова, Р.З. Лифшица, Н.С. Малеина, Г.К. Матвеева, Д.И. Мейера, И.А. Покровского, Я.Е. Парция, Б.И. Пугинского, М.Н. Семякина, М.Я. Синицкой, В.Л. Слесарева, Ю.К. Толстого, Я.Ф. Фархтдинова, Р.О. Халфиной, А.Е. Шерстобитова, Г.Ф. Шершеневича и других.

Объектом исследования дипломной работы являются общественные отношения, возникающие при заключении договора о защите прав потребителей при оказании бытовых услуг.

В прямой зависимости от объекта находится предмет исследования, который составляют:

- нормы гражданского законодательства, регламентирующие защиту потребителей;

- практика реализации правовых норм;

- тенденции совершенствования рассматриваемых положений законодательства.

Цель исследования. Целями исследования являются определение сферы применения законодательства о защите прав потребителей, исходя из специфики решаемых с его помощью задач, исследование особенностей договорных отношений, возникающих между потребителями и исполнителями услуг (работ), анализ действующего законодательства о защите прав потребителей, соотношение с отраслевым законодательством, в первую очередь, гражданским, разработка предложений по его совершенствованию.

Данные цели обусловили необходимость следующих задач:

- анализ развития законодательства о предоставлении услуг;

- рассмотрение способов защиты прав потребителей в сфере услуг;

- рассмотрение понятия услуг;

- изучение проблем правового регулирования оказания бытовых услуг.

Методы исследования. Проведенное исследование опирается на диалектический метод научного познания явлений окружающей действительности, отражающий взаимосвязь теории и практики. Обоснование положений, выводов и рекомендаций, содержащихся в дипломной работе, осуществлено путем комплексного применения социально-правового исследования: историко-правового, статистического и логико-юридического методов.

Структура работы. Дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка.

# ГЛАВА I. ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ С УЧАСТИЕМ ГРАЖДАН-ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

# 

# 1.1. Гражданское законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, его система и сфера применения

Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей представляет собой крупный массив нормативных актов, объединяя нормы различных отраслей права, и содержит меры государственного регулирования, устанавливаемые в целях защиты одной из сторон правоотношения — потребителя. Доминирующую роль в регулировании отношений с участием потребителей занимает гражданское право, поскольку именно оно призвано регламентировать на началах автономии воли и диспозитивности имущественные, а также некоторые неимущественные отношения между юридически равными субъектами.

В соответствии со ст. 71 Конституции РФ гражданское законодательство отнесено к исключительному ведению Российской Федерации. Согласно указанной конституционной норме исключается возможность издания органами государственной власти и управления субъектов Российской Федерации нормативных актов, содержащих гражданско-правовые нормы, и, соответственно, отнесение их к числу источников гражданского права. В случае принятия таких актов, они могут быть признаны незаконными по иску лица, права которого этим нарушены.

Гражданский кодекс РФ вводит новое, более узкое по сравнению с традиционным, толкование понятия «гражданское законодательство», под которым понимается Гражданский кодекс и принятые в соответствии с ним федеральные законы (п.2 ст. 3). И если в первоначальной редакции Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92 г.[[1]](#footnote-1) предоставлял республикам в составе Российской Федерации право законодательного регулирования отношений по защите прав потребителей (по вопросам установления перечней и способов доведения информации до потребителя по отдельным видам товаров (работ, услуг), ответственности виновных должностных лиц за нарушение режима работы государственного, муниципального предприятия и т.п.), то в настоящее время регулирование отношений в области защиты прав потребителей производится исключительно ГК РФ, Законом о защите прав потребителей и принимаемыми в соответствии с ними иными федеральными законами и правовыми актами Российской Федерации.

Центральное место среди нормативных актов, регламентирующих отношения, возникающие при реализации товаров (выполнении работ и оказании услуг), занимает Закон РФ от 07.02.92 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», который вступил в действие с 07.04.92 г. Этот акт ознаменовал собой тенденцию усиления законодательной защиты прав потребителей в российском законодательстве, являясь базой его дальнейшего развития в этой области. Значение Закона специально подчеркнуто в ст.9 Федерального закона РФ «О введении в действие второй части Гражданского кодекса РФ» от 26.01.96г. № 15-ФЗ,[[2]](#footnote-2) указывающей, что в тех случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных (бытовых) нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом о защите прав потребителей и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами. Справедливо мнение Я.Е. Парция о том, что нормы Закона имеют приоритет по отношению к иным законам (за исключением ГК РФ), которые регулируют отношения в области защиты прав потребителей.[[3]](#footnote-3) Именно такой вывод и следует из анализа указанной выше нормы ФЗ «О введение в действие части второй ГК РФ» и положений п.1 ст.1 Закона о защите прав потребителей, согласно которому «отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, настоящим Законом и принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами Российской Федерации». В этом смысле представляется неверным вывод постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.94 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»,[[4]](#footnote-4) согласно п.2 которого в тех случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений с участием потребителей, помимо норм ГК РФ, регулируются и специальными законами Российской Федерации (например, договоры перевозки и энергоснабжения), то к отношениям, вытекающим из таких договоров, Закон о защите прав потребителей может применяться в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону. Особо выделено, что такой приоритет имеют только те специальные законы, которые приняты после введения в действие части второй ГК РФ. К сожалению, данная позиция в самом постановлении Верховного Суда РФ не аргументирована ссылками на нормы права, на основании анализа которых был сделан такой вывод, и представляется неверной по указанным выше причинам.

Руководствуясь постановлением Верховного Совета РФ от 07.02.92 г. № 2300/1-1 «О введении в действие Закона РФ «О защите прав потребителей»,[[5]](#footnote-5) Правительство РФ 28.05.92 г. приняло постановление № 359 «Об отмене ведомственных нормативных актов, регулирующих отношения в области прав потребителей»,[[6]](#footnote-6) которым предписывалось министерствам и ведомствам отменить свои акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей до 01.08.92г., при этом сохранялась в части, не противоречащей Закону о защите прав потребителей, юридическая сила тех ведомственных актов, которые регулировали права потребителей по вопросам, отнесенным указанным законом к компетенции Правительства РФ.

Кроме этого, сохраняют свою силу в части, не противоречащей Закону о защите прав потребителей и принятым в соответствии с ним актам, постановления Совета Министров РСФСР, изданные по отдельным видам обслуживания граждан, такие как утвержденный 01.02.65 г. Типовой договор подряда на ремонт жилого помещения (бытовой заказ),[[7]](#footnote-7) Типовой договор подряда на строительство жилого и нежилого помещений (бытовой заказ)[[8]](#footnote-8) и некоторые другие. Подобная нормотворческая активность в этом направлении представляется совершенно оправданной. То обстоятельство, что подзаконное регулирование отношений с участием потребителей возможно только на уровне постановлений Правительства РФ, которые могут быть изданы лишь в случаях, прямо указанных в законе - является дополнительной гарантией соблюдения прав потребителей.

Значимость проблем по защите прав потребителей для международного сообщества в полной мере подтверждается принятием в 1985 г. резолюции Генеральной Ассамблеи ООН, утвердившей «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей».[[9]](#footnote-9) Согласно п.25 указанной резолюции если в силу местных экономических условий какая-либо норма ниже общепризнанной международной нормы, должны предприниматься все усилия для скорейшего повышения этой нормы.

Конституцией РФ установлено, что общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы (п.4 ст. 15).

В полном соответствии с общепризнанным принципом приоритета международного права перед внутренним правом отдельной страны ст.2 Закона о защите прав потребителей устанавливает, что при противоречии норм указанного закона и положений международных договоров с участием России, применению подлежат последние. В юридической литературе[[10]](#footnote-10) высказано мнение о том, что толкование данной нормы должно носить ограничительный характер, поскольку нормы международных договоров могут, как устанавливать более высокий, по сравнению с установленным российским законодательством, уровень правовой защиты интересов потребителя, так и снижать гарантии его прав. В последнем случае вопрос о возможности ограничительного толкования ст. 2 Закона и ст. 7 ГК РФ приобретает особый смысл и значение, и эта ситуация совсем не исключена, поскольку международные договоры заключаются между странами с различным уровнем технического, правового и культурного развития, в связи с чем формулирование их положений представляет собой всегда определенный компромисс. С учетом этого, представляется правильным рассматривать нормы международного права в области защиты прав потребителей, как определенный минимум предоставляемых данной категории лиц прав. Если же национальным законодательством установлены дополнительные гарантии, обеспечивающие защиту прав потребителей на более высоком, по сравнению с нормами международного права, уровне, то нет оснований усматривать в этом какое-либо противоречие.

Нельзя не отметить большое значение в правильном толковании и применении норм, регулирующих отношения с участием потребителей, разъяснений Пленума Верховного Суда РФ, которые содержатся в соответствующих постановлениях и, представляя собой, разновидность легального толкования, являются обязательными для всех судов общей юрисдикции, применяющих закон, которому дано разъяснение. Постановления Пленума Верховного Суда РФ «содержат правоположения, выступающие в виде конкретизированных предписаний и поэтому наиболее полно раскрывают свое интеллектуально-волевое содержание, приближаясь к нормам права».[[11]](#footnote-11) Это высшая форма практики, которой придано руководящее значение. Но все же предписания Верховного Суда РФ не относятся к числу норм права, а постановления к числу источников права, поскольку не являются результатом правотворческого процесса, представляя собой «результат официального толкования действующего права, сформулированного на основе данных юридической практики»,[[12]](#footnote-12) «не дотягивая» по сумме своих свойств и признаков до юридических норм.[[13]](#footnote-13)

В настоящее время на основе Гражданского кодекса РФ принимаются законы, в том числе и прямо в нем предусмотренные. В связи с этим вопрос о строгом соблюдении принципа верховенства норм Кодекса при регулировании гражданских правоотношений приобретает особое значение, поскольку его несоблюдение неизбежно приведет к разрушению единой системы регулирования гражданских отношений, существенно снизит эффективность правового регулирования в целом. К сожалению, законодатель не всегда учитывает указанные обстоятельства, допуская принятие законов, не соответствующих требованиям Гражданского кодекса РФ, в том числе и в области защиты прав потребителей. Примером может служить Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»,[[14]](#footnote-14) которым предусматривается реализация туристского продукта (права на тур, как комплекса услуг) на основании договора розничной купли-продажи. Между тем, как согласно п.2 ст.779 ГК РФ (глава 39 «Возмездное оказание услуг») туристское обслуживание относится к числу возмездных услуг, что предполагает иную структуру договорных отношений и их правового регулирования.

Возникает вопрос о том, что следует понимать под личными (бытовыми) нуждами, не связанными с извлечением прибыли, поскольку цель приобретения товара (работы, услуги) в ряде случаев является решающим фактором, в зависимости от которого решается вопрос о распространении на соответствующие отношения законодательства о защите прав потребителей. Понятие личных (бытовых) нужд является оценочным и неоднозначным. По всей видимости, имеются в виду такие нужды, потребность в удовлетворении которых гражданин испытывает в быту.[[15]](#footnote-15)

По мнению Парция Я.Е. этом под понятие личных (бытовых) нужд подпадает и приобретение товара для производственного использования (например, для обработки садового участка) без цели систематического извлечения прибыли, а при изменении режима пользования имущества предлагается исходить из первоначальной цели его приобретения.[[16]](#footnote-16) Последний вывод представляется неверным, поскольку если в результате какой-либо сделки имущество, первоначально приобретавшееся для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, будет использоваться новым титульным владельцем в иных целях (например, в предпринимательской деятельности), то последний в случае возникновения спора уже не вправе ссылаться на Закон о защите прав потребителей, так как в результате изменения цели использования товара (результата работы) он (новый владелец) не может рассматриваться в качестве потребителя. Аналогичным образом должен решаться вопрос и в том случае, если товар (результат работ) в последующем приобретается юридическим лицом.

Дополнительным критерием является указание на то, что имеются в виду только те личные (бытовые) нужды, удовлетворение которых не связано с извлечением прибыли. Это дало основание некоторым ученым утверждать, что действие Закона о защите прав потребителей распространяется лишь на тех граждан, которые «приобрели товар или услугу не для... предпринимательской деятельности».[[17]](#footnote-17)

Необходимо отметить, что в качестве потребителя Закон рассматривает любого гражданина, который имеет только намерение приобрести товар (работу, услугу). Это имеет принципиальное значение — ряд норм Закона подлежит применению и до того, как между сторонами возникают договорные отношения (право потребителя на получение необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы, о товарах (работах, услугах), право на свободный выбор работ (услуг) и т.п.).

Решением мирового судьи судебного участка N 22 Куйбышевского района г. Самары от 26.12.2002 удовлетворены исковые требования Г. о взыскании неустойки в размере 2 382 руб. с ДУ-2 Кряжской КЭЧ за просрочку выполнения ремонта квартиры на основании решения суда.

Куйбышевский районный суд решение отменил, указав следующее.

Из материалов дела видно, что в соответствии с решением Куйбышевского районного суда ДУ-2 было обязано произвести ремонт крыши дома и квартиры Г. в срок до 01.08.2000.

Однако ремонт крыши был произведен ответчиком только в августе 2000 года, что подтверждается показаниями сторон.

Удовлетворяя требования Г. о взыскании неустойки за просрочку исполнения судебного решения, мировой судья сослался на п. 5 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей", в соответствии с которым за нарушение установленных сроков исполнения работы с исполнителя в пользу потребителя может быть взыскана неустойка.

Однако, исходя из вышеуказанного закона, отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из возмездных гражданско-правовых договоров на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд граждан, не связанных с извлечением прибыли.

В данном же случае, у ответчика по отношению к истцу возникло одностороннее обязательство, основанное на решении суда.

В связи с чем, у мирового судьи не было оснований применять к правоотношениям сторон Закон "О защите прав потребителя".

Гражданским процессуальным законодательством также не предусмотрено взыскание неустойки на несвоевременное исполнение решения суда.

Решение мирового судьи отменено, как не основанное на законе[[18]](#footnote-18).

Под «исполнителем» Закон понимает организацию, независимо от ее формы собственности, а также индивидуального предпринимателя, выполняющих работы или оказывающих услуги потребителям по возмездному договору. Под организациями понимаются юридические лица, причем как коммерческие, преследующими извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности, так и некоммерческие, имеющие иную основную цель своей деятельности и не распределяющие полученную прибыль между участниками (ст. 50 ГК РФ). Некоммерческие организации, обладая в отличие от большинства коммерческих организаций специальной правоспособностью, могут осуществлять предпринимательскую деятельность, оказывая услуги и выполняя работы для граждан, лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых они созданы, и соответствует им.[[19]](#footnote-19) В Законе о защите прав потребителей особо подчеркнуто, что форма собственности юридического лица не имеет значения для решения вопроса о распространении на его деятельность законодательства о защите прав потребителей.

Контрагентом потребителя может быть также и индивидуальный предприниматель, зарегистрированный в установленном порядке. В соответствии с п. 3 ст. 23 ГК РФ к индивидуальным предпринимателям применяются правила ГК, которые регулируют деятельность коммерческих юридических лиц, если иное не вытекает из закона, иных правовых актов или существа правоотношения. В некоторых случаях суды разрешают спор исходя из формального наличия или отсутствия факта регистрации лица в качестве индивидуального предпринимателя, не давая оценки всем установленным обстоятельствам в совокупности.

При таких условиях, принимая во внимание, что в роли потребителей может выступать при определенных обстоятельствах любой гражданин, не вызывает сомнений необходимость установления особого правового регулирования таких отношений.

Однако, очевидно, что создание дополнительных гарантий и привилегий для одной из сторон не может не влечь умаления прав другой стороны.

Поэтому при определении круга отношений, на которые необходимо распространять законодательство о защите прав потребителей, следует это учитывать, не допуская необоснованного ущемления прав субъектов предпринимательской деятельности.

# 

# 1.2 Общие права потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Под общими рассматриваются те права, которыми обладает любой потребитель при возникновении обязательственных отношений с исполнителем, направленных на удовлетворение его личных (бытовых) потребностей. Достаточно установления того обстоятельства, что на возникающие отношения распространяется действие законодательства о защите прав потребителей, и можно сделать вполне определенный вывод о наличии у потребителя соответствующих правомочий, которые носят общий для всех правоотношений с его участием характер. Все иные права потребителя носят по отношению к общим правам специальный характер, поскольку их конкретный набор зависит от основания возникновения правоотношения (договорное или внедоговорное), а также от характера договорных связей между субъектами (купля-продажа, выполнение работ, оказание тех или иных возмездных услуг).

Деление прав потребителей на общие и специальные нашло, по существу, свое отражение и в конструкции Закона о защите прав потребителей. Так, общие права, в основном, регулируются главой I Закона, в то время как основная часть специальных прав, предоставляемых потребителю при нарушении его прав регулируется второй главой (в отношении товаров) и третьей (в отношении работ и услуг).

Одной из новел новой редакции Закона о защите прав потребителей является закрепление права потребителей на просвещение в области защиты их прав (ст. 3), которое обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав. Представляется, что предоставление указанного права является логичным продолжением законодательной презумпции непрофессионализма потребителя (п.2 ст. 12 Закона), соответствующей общепринятым международным принципам.

Просвещение гражданина в области защиты прав потребителей как нельзя более отвечает принципам образования, под которым понимается целенаправленный процесс обучения и воспитания в интересах человека, общества и государства.[[20]](#footnote-20)

Получение гражданами основ потребительских знаний несомненно будет способствовать надлежащей реализации их прав в этой области, обеспечивая возможность действовать в качестве разборчивых потребителей, способных делать компетентный выбор товаров и услуг, знающих свои права и обязанности, основные способы их защиты, а также окажет положительное воздействие и на коммерческие организации, стимулируя последних к добросовестному поведению на потребительском рынке.

Одним из важнейших является право потребителя на информацию. Под информацией следует рассматривать сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.[[21]](#footnote-21)

Устанавливая право потребителей на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им услугах (выполняемых работах), Закон определяет требования по составу информации, порядку и форме ее предоставления организациями, оказывающими услуги (реализующими товары, выполняющими работы). Данное право следует относить к числу субъективных гражданских прав потребителя.

Доведению до потребителя подлежит «необходимая» информация, содержание которой в Законе напрямую не расшифровывается. Очевидно, что при отнесении той или иной информации к категории необходимой для потребителя следует исходить из его интересов, учитывая, что информация призвана обеспечить возможность компетентного и независимого выбора работы (услуги), возможность использования ее результата по назначению, предупредить об опасности, а также о вероятном загрязнении окружающей среды.

Предусмотренный Законом (ст. 8) перечень сведений, которые исполнитель обязан предоставить потребителю, следует рассматривать в качестве информации «обязательной», являющейся составной частью информации «необходимой». Так, если в виду каких-либо особенностей работы (услуги) требуется предоставление потребителю дополнительной информации, наряду с обязательной, которая установлена законом, то исполнитель обязан ее предоставить и не вправе ссылаться в случае возникновения спора на то обстоятельство, что такая информация не указана в общеустановленном перечне обязательной и подлежащей доведению до потребителя. Риск последствий непредоставления информации, являющейся необходимой, несет исполнитель. Исходя из этого следует сделать вывод о том, что п.1 ст.8 Закона содержит общую презумпцию вины исполнителя в непредоставлении той информации, которая, исходя из конкретных обстоятельств, может быть признана необходимой для потребителя.

Исполнитель обязан предоставить потребителю информацию при заключении договора в наглядной и доступной форме способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно и на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов России (п.2 ст.8 Закона). Особенности предоставления информации по тем или иным видам работ (услуг), устанавливаются Правительством РФ при утверждении правил об оказании услуг (выполнении работ) соответствующего вида и зависят также и от вида информации. Так, в соответствии с п.п.3-4 Правил об оказании гостиничных услуг в РФ[[22]](#footnote-22) сведения о фирменном наименовании исполнителя, режиме работы и местонахождении располагаются на вывеске, а информация об услугах размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания в гостинице в удобном для обозрения месте.

Особенностью информации при заключении потребительских договоров является то, что обязанность по ее предоставлению возникает у исполнителя до заключения договора и любой гражданин, обратившийся за получением такой информации к исполнителю, уже должен рассматриваться в качестве потребителя. В соответствии с преамбулой Закона в качестве потребителя рассматривается и гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести товар (работу, услугу). Представляется, что именно с фактом обращения потребителя к организации, осуществляющей соответствующую деятельность, следует связывать момент возникновения права на информацию и приобретение гражданином статуса потребителя для соответствующих отношений. До этого момента, право на получение информации о товарах (работах, услугах) должно рассматриваться в качестве элемента правоспособности, правовой возможности правообладания. Таким образом, для реального возникновения права на информацию требуется наличие определенного юридического факта – действий, свидетельствующих о намерении гражданина вступить в договорные отношения по приобретению товара (работы, услуги).

До заключения договора, когда имущественное отношение еще не возникло, при отсутствии факта причинения внедоговорного вреда, стороны уже связаны определенным отношением, которое по его правовой природе нельзя безапелляционно отнести к категории имущественных, либо личных неимущественных, на первый план у них выдвигается организующее начало. Подобные отношения, поскольку в результате их становления и реализации происходит завязка, а в определенных случаях и последующее развитие отношений О.А. Красавчиков называл организационными, носящими по отношению к отношениям имущественным и личным неимущественным вспомогательный характер.[[23]](#footnote-23) При этом в качестве одной из разновидностей организационных отношений Красавчиков О.А. выделял информационные отношения, в силу которых стороны имущественного или личного неимущественного отношения обязаны обмениваться определенного рода информацией (например, обязанность подрядчика информировать заказчика об обстоятельствах, влияющих на прочность и годность выполняемых работ и т.п.). В отношениях потребитель – организация, оказывающая услуги (выполняющая работы), круг информационных отношений весьма широк.

Согласно ст.ст.23 и 54 ГК РФ, Законом предусматривается различный состав предоставляемой информации для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Если юридическое лицо обязано расположить на вывеске сведения о фирменном наименовании своей организации, месте ее нахождения и режиме работы, то индивидуальный предприниматель, обязан предоставить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа (п.1 ст.9 Закона).

Не совсем удачная формулировка указанной нормы может привести к выводу о том, что индивидуальный предприниматель не обязан предоставлять сведения о режиме работы. Но ее следует рассматривать в корреспонденции с п. З ст. И Закона, согласно которой все исполнители обязаны доводить до сведения потребителя режим своей работы и соблюдать его.

Правом установления режима работы исполнителей, являющихся государственными или муниципальных организациями, устанавливается соответственно решением органов исполнительной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления. Все иные исполнители самостоятельно определяют свой режим работы (п.п.1-2 ст. 11 Закона), безусловно, при этом, учитывая, что установление режима работы, максимально благоприятного для потребителей (например, без перерыва на обед или в выходные дни) является одним из важных способов конкурентной борьбы.

Впервые на законодательном уровне новой редакцией закона предусмотрена обязанность исполнителя по предоставлению информации о наличии лицензии на осуществление соответствующего вида деятельности.[[24]](#footnote-24)

Наиболее детальные требования Законом предъявляются к составу информации о работе (услуге), поскольку именно она призвана во многом обеспечить потребителю возможность правильного и независимого выбора.

В п.2 ст. 10 Закона установлен основной перечень такой информации: обозначения стандартов, которым должна соответствовать услуга (работа); цена и условия приобретения; сведения об основных потребительских свойствах, включая информацию о противопоказаниях при отдельных видах заболеваний; правила и условия эффективного и безопасного использования; срок службы или срок годности результата работы, а также сведения о действиях потребителя после истечения этих сроков, с указанием возможных последствий их неосуществления; местонахождение исполнителя, а также организации, уполномоченной на принятие претензий, ремонт и техническое обслуживание результата работы, информацию о сертификации и о правилах выполнения работы (оказания услуги). Эта информация доводится способом, который принят для отдельных видов работ (услуг).

Правилами об оказании отдельных видов услуг (выполнении работ) могут предусматриваться и дополнительные сведения, которые исполнитель обязан предоставить потребителю.[[25]](#footnote-25)

Важность надлежащего исполнения обязанности по предоставлению необходимой и достоверной информации потребителю подчеркивается установлением специальных негативных последствий в ст. 12 Закона ее несоблюдения. В зависимости от вида информации, которая была в нарушение установленного порядка, ответственность может наступать и по иным нормам права.

Особой разновидностью информации является реклама. Реклама, в отличие от информации, предусмотренной Законом о защите прав потребителей, распространяется исполнителем всегда по собственной инициативе, не является обязательной и призвана не столько информировать потребителя, сколько возбуждать в нем интерес к исполнителю, его работам и услугам, не случайно к ее созданию привлекаются психологи, дизайнеры и др. специалисты, которые пытаются добиться максимума воздействия на ту или иную часть потребителей с целью их побуждения к приобретению работ (услуг) рекламодателя. Именно исходя из этих различий к числу рекламы не относится, в частности, указание юридическим лицом своего наименования (фирменного наименования) на вывеске в месте нахождения.[[26]](#footnote-26)

Учитывая, что реклама является в первую очередь информацией, предназначенной для неопределенного круга лиц, и влияет на массовую аудиторию, к ней предъявляется ряд общих требований, устанавливаемых в том числе и для защиты интересов граждан-потребителей: непосредственность, распознаваемость, достоверность, добросовестность, этичность и открытость. Кроме того, устанавливается ряд специальных требований в зависимости от вида рекламы и способа распространения.

Согласно п.1 ст.437 ГК РФ реклама является приглашением неопределенному числу лиц делать оферты, если в ней прямо не указано иное. ФЗ «О рекламе» конкретизирует это положение, дополняя его нормами, прямо направленными на защиту интересов массового потребителя: если в рекламе приведено хотя бы одно из существенных условий договора, либо они все, рекламодатель обязан указать срок действия этих условий. Исходя из этого, потребитель вправе после доведения до его сведения рекламной информации в течение установленного в ней срока обратиться к рекламодателю с требованием о заключении с ним договора на условиях, указанных в рекламе.

Одним из основных прав потребителей, безусловно, является право на получение качественных работ и услуг. Следует отметить, что категория «качество» характеризуется многоаспектностью содержания и рассматривать ее можно с точек зрения различных наук. Так, с точки зрения технических наук качество можно рассматривать как совокупность соответствующих технических показателей и характеристик. Для правоведения же важен «момент закрепления «качественных требований» в нормах стандартов, технических условий, договоров и так далее».[[27]](#footnote-27) При этом, как обоснованно считает В.П. Грибанов, речь идет не столько о выработке различных определений, сколько о выявлении различных сторон качества продукции, «которые поддаются управляющему воздействию тем или иным способом».[[28]](#footnote-28) Ясно, что непосредственным объектом правового регулирования выступает не качество как таковое, а соответствующие общественные отношения, опосредующие деятельность людей, на которые и оказывается воздействие в действительности, выражающееся в установлении требований к качеству работ и услуг, а также ответственности за их нарушение.

Закон о защите прав потребителей не содержит определения самого понятия «качество», хотя и устанавливает критерии, указывающие на его содержание.

Представляется не совсем удачной формулировка п.2 ст.4 Закона, согласно которой, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, только при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги). Аналогичным п.2 ст.4 Закона образом сформулирован и п.2 ст.469 ГК РФ.

Вместе с тем, в п.1 ст.721 ГК РФ, посвященной качеству работ (услуг), определено, что качество работ должно соответствовать условиям договора подряда, а при отсутствии или неполноте условий договора требованиям, обычно предъявляемым к работам соответствующего рода. Это положение представляется более удачным и соответствующим интересам потребителя, позволяющим применять при наличии спорных ситуаций о качестве работы или услуги, обычно предъявляемые к ним требования. Разумеется, последние должны применяться лишь постольку, поскольку это прямо не противоречит условиям договора. Подобное различие в законодательном подходе к порядку применения обычно предъявляемых требований к качеству товаров и качеству работ (услуг) нельзя объяснить разницей в специфике регулируемых отношений, особо, если учесть, что в ст.4 Закона должны формулироваться единые критерии определения качества и товаров, и работ (услуг).

Согласно п. 3 ст.4 Закона, если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях выполнения работы (оказания услуги), то исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), пригодную для использования в соответствии с этими целями. Такие цели использования, специально оговоренные потребителем, также следует рассматривать в качестве отдельного критерия качества.

Последним критерием качества, наряду с условиями договора и обычно предъявляемыми требованиями, выступают стандарты (п. 3 ст.4 Закона). Под стандартом, в соответствии с преамбулой Закона, рассматривается государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству работ и услуг.

В некоторых случаях Закон придает недостатку статус «существенного», что имеет определенные правовые последствия, связанные с возможностью выбора потребителем тех или иных способов защиты своего нарушенного права. Понятие существенного недостатка содержится в преамбуле Закона. Прежде чем определять наличие существенного недостатка, необходимо точно удостовериться в наличии недостатка как такового, а затем, оценивая вызванные им последствия, решать вопрос об отнесении его к числу существенных. Эти последствия могут проявиться в трех областях, либо в одной из них. Во-первых, технической (невозможность или недопустимость использования, невозможность ремонта), во-вторых, финансовой (требуются большие затраты на его устранения), и, в третьих, договорной (существенное нарушение условий договора).[[29]](#footnote-29)

В отличие от невозможности использования товара (работы, услуги), когда последний не выполняет одну или несколько функций, для которых предназначен, недопустимость использования означает наличие опасности для жизни, здоровья или имущества потребителя. Представляется, что последнее положение подлежит расширительному толкованию и наличие существенного недостатка следует признавать и в том случае, если указанные нарушения требований безопасности товара (работы, услуги) возникают не только при его использовании по прямому назначению в соответствии с инструкциями изготовителя (исполнителя), но и при любом другом разумном использовании.[[30]](#footnote-30)

В новой редакции Закона понятие «существенный недостаток» сформулировано гораздо удачней, чем в прежней, которая, в частности, предусматривала такой малопонятный и сложно применимый критерий «существенности» недостатка, как невозможность его устранения в отношении данного потребителя.

С рассмотрением вопроса о качестве тесно связан вопрос о понятии и порядке исчисления гарантийного срока, который играет важную роль в определении пределов ответственности исполнителя.

Понятие «гарантийный срок» давно известно отечественному гражданскому законодательству и не оставалось неизменным. В первоначальной редакции Закона не содержалось определения понятия «гарантийный срок», хотя он и упоминался в качестве срока для выявления потребителем недостатков, одновременно рассматриваемого и как период времени, в течение которого потребитель вправе заявить свои претензии к качеству товара (работы) (ст. 18, 30). В новой редакции Закона под гарантийным сроком понимается период времени, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, предусмотренные ст. 18 или 29 Закона (п.6 ст.5). При этом установление гарантийного срока отнесено к праву, а не обязанности изготовителя (продавца, исполнителя).

Несколько иным является определение понятия «гарантийный срок» в ГК РФ, ст. 722 которого определяет его как период, в течение которого результат работы должен соответствовать условиям договора о качестве (п.1 ст.721).

Аналогичным образом в ГК указанное понятие определено и в отношении товаров (ст.470). Однако, в отличие от Закона, в отношении установления гарантийного срока для результата работы, ГК (п.1 ст.722) предусматривает возможность указания его не только исполнителем, но и законом, либо иным правовым актом, а также обычаем делового оборота.

Последнее предоставляется весьма важным, прямо влияющим на природу гарантийного срока как такового. Если бы правом установления гарантийного срока обладала только сторона, являющаяся исполнителем, изготовителем либо продавцом, как это следует из п.п.6-7 ст.5 Закона, то гарантийный срок следовало бы рассматривать как один из способов конкурентной борьбы последних между собой. Если в отношении значения гарантийного срока для товаров этот вывод, безусловно, справедлив, то с учетом положений п.1 ст.722 ГК РФ в отношении результатов работ он не применим. На наличие этого разночтения уже обращалось внимание в юридической литературе.[[31]](#footnote-31)

Этот подход законодателя выглядит недостаточно обоснованным, поскольку различие в сущности гарантийного срока для товаров и работ, носящее принципиальный характер, не следует из специфических различий купли-продажи и подряда.[[32]](#footnote-32)

Анализ норм Закона о защите прав потребителей (ст.4, 5) и соответствующих положений ГК (ст.469, 470, 721 и 722) свидетельствует об отсутствии единства в законодательстве в понимании таких основополагающих понятий, как «качество» и «гарантийный срок», что нельзя расценивать в как явление позитивного плана.

К числу общих прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) относится право на безопасность работ (услуг). Понятие «безопасности» впервые было дано в новой редакции закона, это безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Путем установления требований к безопасности законодатель стремиться минимизировать риск использования работ, услуг по их целевому назначению.

С целью обеспечения права потребителей на получение безопасных работ (услуг), Закон предусматривает определенные обязанности для их контрагентов по приостановке выполнения работ, если они могут причинить или причиняют вред, принятию мер по изъятию результатов работы из оборота, снятию с производства, доведению до потребителей сведений о сертификации и др. Примечательно, что наряду с жизнью, здоровьем и имуществом самого потребителя, к числу охраняемых Законом благ отнесена и окружающая среда.

Если требования к безопасности определяются стандартами, то соответствие работ (услуг) этим стандартам определяется путем проведения сертификации, под которой понимается процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от исполнителя и потребителя организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует предъявляемым требованиям.[[33]](#footnote-33)

В новой редакции Закона значительно повышен уровень органов, которые вправе устанавливать перечень товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации. Если ранее это право предоставлялось Госстандарту РФ, то теперь этот перечень в соответствии с п.4 ст.7 Закона должен определяться Правительством РФ. Во исполнение этого указания, Правительство РФ издало постановление от 13.08.97г. №1013 «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ (услуг), подлежащих обязательной сертификации»,[[34]](#footnote-34) в соответствии с которым к числу работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, в частности, отнесены отдельные виды ремонта и технического обслуживания бытовой радиоэлектронной аппаратуры, техническое обслуживание легковых автомобилей, услуги парикмахерских, химчисток и некоторые другие. Без сомнения, этот перечень не является окончательным и будет дополняться с введением новых стандартов и совершенствованием законодательства.

Безопасность работы и услуги не является абсолютным понятием, поскольку во многом зависит (особенно в отношении сложных технических изделий) от тщательного соблюдения инструкций пользования самим потребителем. Кроме того, в виду объективных процессов, с течением времени свойства вещей изменяются и могут развиваться иные процессы, напрямую влияющие на безопасность их использования. Исполнитель обязан обеспечивать безопасность работы (услуги) не только в процессе ее выполнения (оказания), но и в течение определенного промежутка времени, после истечения которого в силу объективных причин гарантия безопасности предоставлена быть не может.

Соответственно, исполнитель обязан гарантировать безопасность работы в течение сроков, устанавливаемых им самим в соответствии со ст. 5 Закона. Сроки, в течение которых исполнитель обязан обеспечивать безопасность работы именуются сроками службы и сроками годности, в зависимости от вида работы (услуги). Сроки службы и сроки годности не устанавливаются в отношении услуг, оказываемых потребителю, поскольку услуга полностью реализуется в процессе ее оказания и не имеет материального результата, можно вести речь только об обязанности исполнителя обеспечивать ее безопасность во время ее оказания.

В отличие от срока годности, под сроком службы понимается период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине (п.1 ст.5 Закона). Результаты работ, на которые устанавливаются сроки службы, имеют одно общее свойство – они должны быть предназначены для длительного пользования, то есть относиться к категории непотребляемых вещей. При этом внутри группы результатов работ, предназначенных для длительного пользования, следует различать две группы: те, на которые исполнитель обязан устанавливать срок службы (к их числу относятся те, которые по истечении определенного периода времени могут представлять опасность для жизни и здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде), и остальные результаты работ, на которые исполнитель вправе устанавливать срок службы.

Если исполнитель не воспользовался своим правом установления срока службы в тех случаях, когда это необязательно (п.1 ст.5 Закона), то он обязан обеспечить безопасность работы в течение десяти лет со дня передачи его потребителю. Закон не содержит аналогичного правила для срока годности, поскольку (в отличие от ГК РФ) его установление является не правом, а обязанностью изготовителя (исполнителя). Поэтому в отношении сроков годности на товары (работы), которые реализованы без его указания, Закон устанавливает такие же последствия, как и при реализации работ без указания сроков службы, когда это в соответствии с п.2 ст.5 Закона является обязательным – исполнитель, изготовитель обязан возместить вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя независимо от времени его возникновения.

Важной нормой является п.5 ст.5 Закона, запрещающий выполнение работы (передачу потребителю ее результата) по истечении установленного срока годности, а также в случае отсутствия срока годности (срока службы), если он должен быть установлен. В то же время следует согласиться со справедливостью вывода Я. Парция о том, что в указанной норме имеется существенный недостаток, который должен расцениваться как пробел в законодательстве, поскольку она не устанавливает запрета на выполнение работы за пределами срока службы, когда его установление является обязательным.[[35]](#footnote-35)

Гарантийный срок может устанавливаться на любые виды работ, в то время как срок годности исполнитель обязан устанавливать только на указанные в п.4 ст.5 Закона и не вправе устанавливать на работы иного рода. Тем самым именно в отношении срока годности законодатель устанавливает существенное ограничение свободы усмотрения исполнителя, предоставляя ее в полном объеме по отношению к праву установления гарантийного срока.

По ограничению свободы усмотрения исполнителя сроки службы занимают среднее положение между сроками годности и гарантийными сроками, поскольку могут быть установлены только в отношении результатов работ длительного пользования и, наряду с требованием об обязательном установлении в отношении работ, которые с истечением времени могут приобрести опасные свойства, в отношении иных результатов работ длительного пользования исполнителю предоставляется возможность самостоятельно решать вопрос о необходимости установления сроков их службы, исходя из своих коммерческих интересов, а также производственных и иных возможностей.

Существенное различие усматривается и в возможной длительности рассматриваемых сроков. Гарантийный срок не может превышать сроков службы и, как правило, является меньшим по продолжительности, хотя теоретически возможно предположить установление гарантийного срока равным сроку службы.

Приведенные выше различия в определении понятий «срока службы» и «срока годности» не позволяют согласиться с мнением о том, что они являются идентичными по содержанию.[[36]](#footnote-36)

С этих позиций представляется необходимым изменение норм ГК РФ в части регулирования вопросов качества товаров (работ, услуг), установления гарантийных сроков и сроков безопасности. Нормы Закона более теоретически обоснованы и позволяют обозначить необходимость как единого подхода к понятию «качество» и «гарантийный срок» для работ, товаров и услуг, так и целесообразность более точного определения «срока годности» и «срока службы» и придания им самостоятельного значения. Следует также согласиться и с правильностью занятой Законом о защите прав потребителей позиции о теоретической (да и практической) невозможности установления гарантийных сроков и сроков безопасности на в отношении услуг, поскольку они не имеют материально выраженного результата и гарантии их качества и безопасности должны предоставляться непосредственно в ходе оказания. Вред услугой, исходя из этого подхода, может быть причинен только в ходе ее оказания, даже если непосредственное его обнаружение потребителем произошло позже (последнее следует рассматривать как момент, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего субъективного права).

# 

# 1.3 Специальные права потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

В ГК РФ впервые включена норма, содержащая определение договора возмездного оказания услуг (ст.779), по которому исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Договор возмездного оказания услуг весьма близок по своей конструкции к договору подряда, существо которого состоит в том, что одна сторона (подрядчик) обязуется выполнить по заданию другой стороны (заказчика) определенную работу и сдать ее результат заказчику, а заказчик обязуется принять результат работы и оплатить его (ст.702 ГК РФ).

Разница между приведенными понятиями состоит, прежде всего, в том, что в определении договора возмездного оказания услуг не содержится указания на наличие у заказчика обязанности по принятию материального результата совершенных по его заданию действий или осуществленной деятельности, в связи, с чем и обязанность заказчика по оплате относится именно к услуге в целом. В тоже время по договору подряда его предметом является передача заказчику материально выраженного результата работы, который последний должен принять и оплатить. На наличие особенностей предмета договора возмездного оказания услуг по отношению к предмету договора подряда прямо указывает и ст.783 ГК РФ.

Представляется целесообразным исследование существа понятий «работа» и «услуга» в целях определения соотношения подрядного договора и договора возмездного оказания услуг.

В тоже время выказывалось отрицательное отношение к резкому противопоставлению понятий «работа» и «услуга»: услугой является действие, оказывающее помощь, пользу другому, а работой — занятие каким-либо делом, применение своего труда; услуга становится объектом гражданско-правового обязательства тогда, когда выражается в какой-то работе, а работа — когда она принимает форму оказания услуги.[[37]](#footnote-37) Этим справедливо подчеркивается, что для признания соответствующего действия в качестве объекта гражданско-правового регулирования необходима его полезность для третьего лица, то есть выполнение работы или оказание услуги для другого. Однако, при этом каждое понятие в отдельности (работа и услуга) выглядит необоснованно усеченным и односторонним, при таком подходе исчезает возможность их отграничения друг от друга, поскольку вывод о необходимости «оказания помощи другому» и «занятия каким-либо делом» одинаково справедлив и в отношении работ, и в отношении услуг.

В соответствии с п.2 ст.779 ГК РФ правила главы 39 применяются к договорам оказания услуг связи, медицинских услуг, ветеринарных, аудиторских, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и иных услуг, за исключением тех услуг, которые оказываются по договорам подряда, перевозки, хранения и других, нормы о которых выделены в ГК в отдельные главы. Исходя из этого, М.И. Брагинский, который являлся одним из разработчиков ГК РФ, указывает на то, что законодатель тем самым закрепляет понятие услуги в широком смысле, которое включает в себя и работы, как особую их разновидность.[[38]](#footnote-38) Представляется, что этот вывод основан исключительно на грамматическом толковании ст.779 ГК РФ. Существующие теоретические исследования, а также параллельное употребление понятий «работа» и «услуга» в законодательстве, раздельное, в принципе, регулирование выполнения работ и оказания услуг, приводят к выводу о необходимости их отграничения по признаку наличия или отсутствия материально выраженного результата.

Нормы главы 39 ГК о возмездном оказании услуг носят общий характер и подлежат применению ко всем услугам, правовое регулирование которых в Кодексе не производится отдельно. Примерный перечень таких услуг приведен в п.2 ст.779 ГК РФ. По всей вероятности, в дальнейшем некоторые из услуг, в том числе из указанных в п.2 ст.779 ГК РФ, будут выделены в отдельный договорной тип путем появления новых глав в ГК. Анализируя текст ст.779 ГК, следует сделать вывод о том, что ко всем договорам об оказании возмездных услуг, которые не выделены в ГК особо, подлежат применению в первую очередь именно нормы главы 39.

Одной из основных обязанностей потребителя по договорам подряда и оказания услуг является их оплата. При этом необходимо отличать понятие «цена» и «стоимость работ (услуг)». Под ценой договора следует понимать ту плату, которую должен получить исполнитель от потребителя за выполненную по его заданию работу (оказанную услугу). Стоимость же работы (услуги) определяется исходя из срочности, ее сложности, объема и иных критериев. Полагаем, что цена договора является наиболее широким понятием, поскольку включает в себя не только стоимость работ и других причитающихся с потребителя платежей (например, за предоставленные исполнителем материал), но и вознаграждение исполнителя. Это соотношение не изменяется и в тех случаях, когда реальные издержки исполнителя могут превысить обусловленную сторонами цену договора, например, при превышении твердой сметы без согласия потребителя, а также в иных случаях, когда потребитель вправе требовать уменьшения цены договора и оплаты услуг (работ) исполнителя в меньшем размере, поскольку это является санкцией за нарушение исполнителем своих обязательств по договору.

Наиболее детально порядок определения цены в договоре определен для подрядных отношений. Эти положения могут применяться и для договоров об оказании услуг, если иное не следует из особенностей их предмета или прямых указаний закона (ст.783 ГК РФ).

На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета, (п.1 ст.35 Закона). Эта норма корреспондирует положениям ст. 709 ГК РФ, в соответствии с которой смета приобретает силу и становится частью договора с момента подтверждения ее заказчиком. Важным является указание на то, что при отсутствии иных условий в договоре, смета считается твердой (п.4 ст.709 ГК). Специфика составления сметы для договоров с участием потребителя состоит в том, что составление сметы по требованию любой из сторон является обязательной (п.1 ст.35 Закона). Соответственно, исполнитель вправе отказаться от заключения договора, если потребитель не согласен с составлением сметы.

В реальной действительности стороны могут столкнуться с необходимостью превышения взаимосогласованной сметы. Законодательством с целью защиты интересов потребителя установлены детальные правила, существенно ограничивающие возможный произвол со стороны исполнителя, для которого увеличение сметы является выгодным. Исполнитель не вправе требовать оплаты выполнения работ (оказания услуги) и дополнительных расходов, не включенных в твердую смету, если потребитель не дал согласие на выполнение такой работы (услуги) и не поручил это исполнителю (п.2 ст.35 Закона). Однако и заказчик-потребитель лишен возможности требовать уменьшения твердой сметы, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (услуг) или необходимых для этого расходов (п.6 ст.709 ГК РФ).

Представляется, что последнее правило не в полной мере соответствует интересам потребителя, который не является профессионалом и далеко не во всех случаях способен самостоятельно решить вопрос о возможности или невозможности точного определения при заключении договора объема работ (услуг), а также затрат исполнителя, в связи с чем может согласиться на составление завышенной твердой сметы. Положения ст.35 Закона следует дополнить указанием на право потребителя требовать уменьшения цены договора в тех случаях, когда фактические расходы исполнителя оказались значительно меньше тех, которые учитывались при составлении сметы, в случае если исполнитель знал или должен был знать об этом.

По общему правилу, в случаях, когда фактические расходы подрядчика оказались меньше тех, которые учитывались при определении цены работы, подрядчик сохраняет право на оплату работ по цене, предусмотренной договором подряда, если заказчик не докажет, что полученная экономия повлияла на качество выполненных работ. При этом в договоре может быть предусмотрено распределение полученной подрядчиком экономии между сторонами (ст.710 ГК РФ). Эта статья в целом носит прогрессивный характер, поскольку стимулирует исполнителя к поиску новых технологий и методов выполнения работы (оказания услуги), снижающих без ущерба для качества работы (услуги) затраты на ее выполнение (оказание).

Противоречия Закона и ГК в части определения порядка авансирования работ и услуг нуждаются в устранении. При этом в ГК целесообразно предусмотреть возможность установления законами и иными правовыми актами отдельных видов работ и услуг, при выполнении (оказании) которых исполнитель вправе настаивать на уплате аванса потребителем, в первую очередь тех, выполнение (оказание) которых требует значительных затрат средств и времени (ремонт или строительство жилых домов и квартир, изготовление и ремонт мебели и т.п.).

Материал, предоставленный исполнителем, оплачивается потребителем в порядке, предусмотренном в договоре. С целью защиты интересов потребителя от влияния инфляции Законом (п. 3 ст.34) и ГК РФ (п.2 ст.733) установлено единое правило, что последующее изменение цены предоставленного материала исполнителя в кредит не влечет за собой перерасчета. Вместе с тем, очевидное противоречие в законодательстве содержится относительно порядка оценки материала, предоставляемого потребителем. Если Закон (абзац второй п.2 ст.35) устанавливает, что цена материала определяется потребителем самостоятельно и указывается в договоре о выполнении работы или ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение, то по правилам ГК РФ (ст.734), как ранее и ГК РСФСР (ст. 354), оценка материала должна производиться по соглашению сторон, при этом потребитель вправе оспорить ее впоследствии в суде.

По общему правилу, исполнитель обязан оказывать услуги лично, если иное не установлено в договоре (ст.780 ГК). В тоже время по договору бытового подряда подрядчик вправе привлекать к исполнению своих обязательств третьих лиц, если иное не вытекает из закона или договора (п. 1 ст.706 ГК). При этом подрядчик обязан выполнить работы своим иждивением — то есть из своих материалов, своими силами и средствами, если иное не предусмотрено в договоре (п.1 ст.703 ГК). Закон дополнительно устанавливает, что потребитель вправе потребовать выполнения работы из своего материала (п.1 ст.34 Закона).

Необходимость в предоставлении материала возникает только при выполнении работы, поскольку ее результат выражается в создании, переработке или ремонте определенной вещи. Выполнение работы своими силами и иждивением обязывает подрядчика самостоятельно доставлять свой материал, а также необходимые технические средства и инструменты к месту выполнения работы (п.4 ст.34 Закона). Законодатель обуславливает наличие или отсутствие определенных обязательств между сторонами в зависимости от того, кто из них предоставил материал для выполнения работы. Если материал предоставлен исполнителем, то последний обязан лишь обеспечить его надлежащее качество (п.1 ст.34 Закона). Более детально регламентируются обязанности исполнителя в том случае, если материал (вещь) предоставлен непосредственно потребителем. В этом случае исполнитель отвечает за сохранность материала (вещи) и его правильное использование, обязан предоставить потребителю отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток, а также обязан предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного материала (вещи) (п.1 ст.35 Закона). Очевидно, что исполнитель обязан сделать указанное предупреждение своевременно, с тем, чтобы потребитель имел возможность заменить материал, либо отказаться от выполнения работы.

Обязанность по предупреждению потребителя о непригодности или недоброкачественности материала (вещи) является частным случаем обязанности исполнителя по своевременному информированию потребителя о том, что соблюдение его указаний и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) (п.1 ст.716 ГК РФ, ст.36 Закона). По общему правилу, исполнитель вправе самостоятельно определять способы выполнения задания потребителя (п. З ст.703 ГК РФ), поскольку последний не является профессионалом и в подавляющем большинстве случаев не располагает необходимой информацией о наиболее экономичном и оптимальном способе удовлетворения своих потребностей. Однако, поскольку основной целью в таких договорных правоотношениях является удовлетворение самых разнообразных интересов потребителя, то последний может потребовать включения в договор своих индивидуальных указаний, в том числе и по порядку выполнения работы (оказания услуги). В этом случае, исполнитель обязан изучить предлагаемые способы и либо согласиться с ними, если эти указания объективно выполнимы, не грозят качеству и безопасности работы (услуги), либо предупредить потребителя о необходимости их изменения.

Это предупреждение также должно быть сделано до выполнения работы (оказания услуги), зафиксировано в документе установленной формы и содержать сведения о любых, зависящих от потребителя обстоятельствах, грозящих качеству выполняемой работы (оказываемой услуги). Например, при недостаточности предоставленного потребителем материала для пошива костюма, предупреждение об этом должно быть сделано, по крайней мере, до раскройки ткани.[[39]](#footnote-39) С другой стороны, если потребитель в разумный срок после получения указанного предупреждения не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит своих указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) и т.п., исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков (ст.36 Закона).

Представляется, что более правильным было бы указание закона на то, что исполнитель «обязан», а не «вправе» расторгнуть договор, так как выполнение работы (оказание услуги), заведомо зная о получении отрицательного результата, находится в противоречии с интересами потребителя. Выполнение работ (оказание услуг) без указанного предупреждения потребителя, либо их начало исполнителем, не дожидаясь ответа в течение разумного срока, либо после получения уведомления потребителя о необходимости прекращения работы (оказания услуги), должно рассматриваться как ненадлежащее исполнение договорных обязательств, лишающее исполнителя права в случае возникновения спора ссылаться на указанные выше обстоятельства (п.2 ст.716 ГК РФ).

Объем прав потребителей зависит от характера выявленных недостатков в работе (услуге). Если обнаружен «простой» недостаток, то потребитель вправе потребовать либо его безвозмездного устранения, либо уменьшения цены договора, либо безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (при этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему вещь), либо возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или силами третьих лиц. Позитивным моментом является то, что потребитель вправе предъявить указанные требования независимо от того, по чьей вине были допущены недостатки. Все из перечисленных выше требований (за исключением требования о возмещении расходов по устранению недостатка) могут сопровождаться требованием об уменьшении цены работы (услуги). Потребителю по бытовому подряду предоставлены значительно более широкие правовые возможности по защите своих законных интересов при обнаружении недостатка в работе, а также большая свобода в их выборе, поскольку в обычных подрядных отношениях заказчик имеет право требовать возмещения своих расходов на устранение недостатков лишь, если это предусмотрено договором (п.1 ст.723 ГК РФ), кроме того, подрядчик вправе вместо удовлетворения требования об устранении недостатков, безвозмездно выполнить работу заново (п.2 ст.723 ГК РФ). Учитывая возможность предъявления потребителем различных требований к исполнителю, не исполнившему или ненадлежащим образом исполнившему свои обязательства, следует отметить, что суд, при рассмотрении требований потребителя, не вправе без его согласия изменять их предмет.

В случае неустранения обнаруженных недостатков в установленный в договоре срок, а также при обнаружении существенных недостатков выполненной работы (оказанной услуги) или иных существенных отступлений от условий договора, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков (абзац 7-8 п.1 ст.29 Закона). Порядок расчета цены выполненной работы (оказанной услуги) при расторжении договора, оптимально защищающий финансовые интересы потребителей, аналогичен порядку, установленному для соответствующих случаев по договору розничной купли-продажи[[40]](#footnote-40).

С точки зрения объема правомочий потребителя при обнаружении недостатков большое значение имеет момент приемки выполненной работы (услуги). В зависимости от возможности обнаружить недостатки обычным способом при принятии работы (услуги) недостатки принято подразделять на явные и скрытые. При наличии явных недостатков потребитель обязан незамедлительно сообщить об этом исполнителю, в противном случае он лишается в дальнейшем права ссылки на указанные недостатки, если иное не предусмотрено договором (п. 3 ст.29 Закона, п. 3 ст.720 ГК РФ).

В зависимости от специфики выполняемых работ и услуг на потребителя возлагаются и дополнительные обязанности при их принятии. Так, согласно п.3.10 Правил оказания услуг (выполнению работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств от 11.04.2001г.[[41]](#footnote-41) потребитель обязан при получении автомототранспортного средства из технического обслуживания и ремонта предъявить все претензии, касающиеся комплектности или подмены отдельных составных частей (агрегатов, узлов и т.п.), в противном случае он теряет право впоследствии ссылаться на эти недостатки. Эти правила возлагают на потребителя серьезную ответственность за свои действия, стимулируя его надлежащее поведение и разумно защищая интересы исполнителя работ (услуг).

Если недостатки носили скрытый характер, в том числе в результате умышленных действий исполнителя, то требования по их устранению, а также иные требования, предусмотренные п.1 ст.29 Закона могут быть заявлены потребителем в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в течение шести месяцев (а в отношении объектов недвижимости в течение двух лет) с момента принятия выполненной работы (оказанной услуги) (п. З ст.29 Закона). Представляется, что эта формулировка законодателя ошибочна, поскольку специфика оказания услуг, не имеющих материального результата, предполагает невозможность и установления на них гарантийного срока и сроков безопасности.

При обнаружении существенных недостатков потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном их устранении и по истечении гарантийного срока, а также сроков, его заменяющих и устанавливаемых законом (п.4 ст.29 Закона). Однако это право потребителя ограничено двумя условиями: во-первых, существенные недостатки работы (услуги) или иные отступления от условий договора должны возникнуть по вине исполнителя, во-вторых, указанное требование потребитель вправе предъявить только в течение срока службы выполненной работы (оказанной услуги) или в течение десяти лет со дня принятия работы (услуги), если срок службы не установлен. Неудовлетворение требования потребителя при наличии указанных выше условий, влечет у последнего возникновение права на уменьшение цены работы (услуги), возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или силами третьих лиц, а также расторжения договора и возмещения убытков.

Решением Автозаводского районного суда г. Тольятти расторгнут договор заключенный между Г. и ООО "ГЮАР - Сервис" на монтаж домофона марки "Сезам".

Судебная коллегия по гражданским делам решение отменила, указав следующее.

Суд, удовлетворяя требования Г. о расторжении договора на монтаж домофона марки "Сезам" и взыскивая с ООО "ГЮАР-Сервис" в пользу Г. убытки в размере 42 835 руб., 2 000 руб. неустойки и 1 000 руб. в счет компенсации морального вреда, сослался на то, что после установки металлической двери в подъезде N 1 дома 24 по ул. Ворошилова в г. Тольятти и установки домофона "Сезам", последний вышел из строя, а ответчик необоснованно отказался от обслуживания данного механизма.

При этом суд указал, что гарантийный срок службы установленного механизма договором не был определен.

Суд, при рассмотрении заявленных требований, руководствовался законом РФ "О защите прав потребителей", где согласно ст. 19 данный срок может быть установлен в течение 10 лет.

Недостатки домофона признаны судом существенными по признаку повторности.

Между тем из материалов дела видно, что 05.05.2000 между Г. и ООО "ГЮАР-Сервис" заключен договор на установку металлической входной двери в подъезде дома.

В соответствии с п. 3 ст. 29 вышеназванного закона, потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги).

Как видно из материалов дела, согласно акту сдачи - приемки работы от 05.05.2000 исполнитель предоставил заказчику гарантию на смонтированную систему сроком на 6 месяцев со дня подписания акта.

Судом вышеуказанным обстоятельствам, в нарушении требований ст. 67 ГПК РФ, не дана надлежащая оценка наравне с другими доказательствами, применительно к требованиям ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Кроме того, в соответствии с требованиями п. 4 ст. 29 Закона, в отношении работы (услуги) на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушений им правил использования, результатов работы, действия третьих лиц.

Как видно из материалов дела, ООО "Кемер" был произведен осмотр системы "Сезам - М", установленной по адресу: ул. Ворошилова д.21, на предмет ее состояния и функционирования, в ходе осмотра было обнаружено отсутствие блока питания системы, отсутствие доводчика двери и т.д.

Данные доводы были изложены и в суде. Однако этим обстоятельствам судом в нарушение требований ст. 68 ГПК РФ оценка не дана. Между тем они имеют существенное значение для правильного рассмотрения дела.

При таких обстоятельствах решение суда подлежит отмене[[42]](#footnote-42).

При предъявлении потребителем претензий по поводу недостатков в выполненной работе (оказанной услуге), без сомнения, может возникнуть спор как о самом факте наличия недостатков, так об их характере, а также происхождении. В связи с этим может потребоваться проведение экспертизы. Оплата такой экспертизы производится в соответствии с правилами ГК РФ (п.5 ст.720), согласно которым исполнитель обязан произвести оплату экспертизы работы (услуги), за исключением тех случаев, когда экспертизой не выявлено нарушений с его стороны, либо установлено отсутствие причинной связи между нарушениями исполнителя и возникновением недостатка работы (услуги). При отсутствии вины исполнителя в возникновении недостатков расходы по проведении экспертизы возлагаются на ту сторону, которая потребовала ее назначения, а если она была назначена по соглашению между сторонами, то на обе стороны поровну[[43]](#footnote-43).

В зависимости от этапа обнаружения недостатков следует различать и сроки, в течение которых эти недостатки должны быть устранены. Если обнаружение произошло в ходе выполнения работы (оказания услуги), то этот срок устанавливается потребителем в одностороннем порядке и должен быть разумным. При обнаружении недостатков в ходе сдачи-приемки работы (услуги), требование потребителя об их устранении должно быть выполнено в течение двадцати дней (ст.30 Закона).

С учетом специфики выполнения работ и оказания услуг законодатель (ст.28 Закона) устанавливает возможные формы нарушения сроков работы (услуги): несвоевременное начало выполнения работы (оказания услуги), либо настолько медленное осуществление предусмотренных договором работ (услуг), что становится очевидным, что работа (услуга) не будет выполнена в срок, либо просрочка выполнения работы (оказания услуги).

Таким образом, как и в ранее действовавших гражданских кодексах, заказчику предоставлено право осуществления контроля за исполнением подрядчиком (исполнителем) его обязанностей, что означает предоставление возможности в любое время проверять ход и качество выполнения работы (оказания услуги). Независимо от конкретной формы нарушения сроков потребитель обладает одинаковыми правами, включающими в себя возможность по своему выбору назначить новый срок начала либо завершения работы и потребовать уменьшения цены работы (услуги), поручить выполнение работы (услуги) третьим лицам или осуществить необходимые действия самостоятельно, с отнесением расходов на счет исполнителя, потребовать уменьшения цены договора, либо расторгнуть договор (п.1 ст.28 Закона). Новеллой Закона является указание на то, что потребитель вправе поручить выполнение работы третьим лицам лишь за разумную цену. Представляется, что определение «разумности» цены в таком случае должно оцениваться исходя из конкретных условий, в которых оказался потребитель в результате ненадлежащего выполнения работы (услуги) исполнителем. Исходя из этого, цена, уплачиваемая потребителем третьему лицу, может оказаться и большей по размеру, чем цена работы (услуги), установленная по договору с исполнителем (например, в результате необходимости выполнения работы (услуги) в предельно сжатые сроки).

По смыслу Закона, право потребителя на применение указанных выше правовых мер возникает при нарушении как конечного срока выполнения работы (оказания услуги), так и начального, и промежуточного. Это выгодно отличает правовое положение потребителя, поскольку по общему договору подряда и возмездного оказания услуг заказчик вправе отказаться от исполнения договора и требовать возмещения убытков в виду утраты интереса в работе (услуге) вследствие просрочки исполнителя (п.2 ст.405 ГК) только при нарушении конечного срока выполнения работы (оказания услуги) (п. З ст.708 ГК).

Назначаемые потребителем новые сроки должны указываться в договоре о выполнении работы (оказании услуги). Если потребитель придет к выводу о необходимости расторжения договора с исполнителем, нарушившим обязательство по своевременному выполнению работы (оказанию услуги), то последний лишается права требовать возмещения произведенных затрат, а также платы за уже выполненную работу (оказанную услугу) (п.4 ст.28 Закона).

Усиление законодательной защиты прав потребителей, по сравнению с первоначальной редакцией Закона, нашло свое отражение в предоставлении потребителю права предъявления любого из перечисленных в п.1 ст.28 требований непосредственно после истечения ранее назначенных им новых сроков (абзац второй п.2 ст.28), в то время как ранее возникновение этого права связывалось с нарушением новых сроков свыше одного месяца.

Кроме уплаты в соответствующей пропорции части цены по договору, потребитель обязан возместить исполнителю убытки, причиненные расторжением договора, «в пределах разницы между частью цены, выплаченной за выполненную до получения извещения о расторжении указанного договора работу (оказанную услугу), и ценой всей выполняемой работы (оказываемой услуги)». Этим защищаются права исполнителя, добросовестно исполняющего свои договорные обязательства, который вправе рассчитывать на компенсацию своих затрат.

ГК РФ предоставляет право исполнителю услуг одностороннего отказа от исполнения своих обязательств, при условии полного возмещения заказчику убытков (ст.782), что не допускается в подрядных отношениях. В этом случае договор следует считать расторгнутым после получения заказчиком-потребителем соответствующего извещения, а также возмещения ему всех причиненных расторжением договора убытков.

По договору возмездного оказания услуг у потребителя отсутствует обязанность в приемке какого-либо их результата, в то время как в подрядных отношениях эта обязанность традиционно рассматривается в качестве одной из основных.[[44]](#footnote-44) В целом приемка готового результата работы имеет большое правовое значение, поскольку с этим связывается момент возникновения права собственности потребителя на изготовленную вещь или права владения на отремонтированную, а также момент перехода риска случайной гибели вещи.

В том случае, если потребитель, в нарушение своей обязанности по приемке выполненной работы, не явится за получением результата работы или иным образом уклонится от этого, исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся платежей, внести на депозит в порядке, предусмотренном ст.327 ГК РФ (ст.738 ГК). Ссылка на «разумную цену» означает, что заказчик не лишен права, доказав, что вещь была в действительности реализована ниже «разумной цены», взыскать с подрядчика разницу.[[45]](#footnote-45) Эта формулировка значительно отличается от общих положений ГК о договоре подряда (п.6 ст.720): во-первых, срок установлен более длительный; во-вторых, его течение начинается не с того момента, когда результат работы должен быть принят заказчиком, а с момента его письменного уведомления. С другой стороны, формулировка ст.738 ГК носит императивный характер, что в целом характерно для регулирования отношений с участием потребителей, а п.6 ст.720 ГК диспозитивный, поскольку предусматривает возможность установления сторонами иного порядка.

В настоящем параграфе рассмотрена основная часть специальных прав потребителя, которыми он обладает при выполнении работ и оказании услуг. Однако этот перечень не является исчерпывающим. В зависимости от специфики конкретной работы (услуги), которая выполняется (оказывается) по индивидуальному заданию потребителя, либо места ее выполнения, последнему предоставляются и другие права, а также возлагаются дополнительные обязанности, свойственные именно этому виду работ (услуг). Примером могут служить правила оказания услуг в парикмахерских, согласно которым потребитель вправе требовать, чтобы лицо, оказывающее услуги, вымыло перед этим руки с мылом, инструмент был продезинфицирован, при оказании услуг по химической завивке должна быть сделана проба потребителю на чувствительность и т.п.; при выполнении работы на дому у потребителя или в ином указанном им месте (гараже, садовом участке и т.п.), он обязан создать необходимые для этого условия в соответствии с указаниями исполнителя и др.

# ГЛАВА 2. ПОСЛЕДСТВИЯ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ). ФОРМЫ И ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ НАРУШЕННОГО ПРАВА

# 2.1 Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Законодательство предоставляет лицам, права которых нарушены, определенные правовые возможности, применение которых к правонарушителю призвано способствовать восстановлению нарушенного права, а также предупреждению иных правонарушений. Некоторые из этих возможностей рассматривались во второй главе настоящей работы, что сделано с целью обеспечения единства рассмотрения прав и обязанностей сторон по договору о выполнении работ (оказании услуг).

В обязательствах с участием потребителя и его коммерческого контрагента возможность установления по соглашению сторон договора дополнительных оснований ответственности, а также ее уменьшения, увеличения либо исключения имеет свои ограничения. Законом (ст. 16) сформулировано императивное положение, согласно которому условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Аналогичное по сути правило в отношении договора присоединения, одной из сторон которого выступает гражданин-потребитель, установлено п.2 ст.400 ГК РФ. Исходя из этого, стороны потребительского договора вправе решать вопросы только об увеличении размера ответственности исполнителя, а также уменьшении либо исключении ответственности потребителя по сравнению с установленной законом и иными правовыми актами. В любом случае оценка всех условий договора, в том числе и в области ответственности сторон, должна производиться с точки зрения соблюдения прав потребителя, установленных законом и иными правовыми актами. Именно таким образом ориентирует суды Верховный Суд РФ.[[46]](#footnote-46)

В тоже время ответственность потребителя перед исполнителем строится на диаметрально противоположных началах вины, если иное не предусмотрено законом.

Согласно п.2 ст. 1064 ГК лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине, однако законом может быть предусмотрено возмещение вреда и при отсутствии вины причинителя вреда. Наряду с возмещением вреда причиненного деятельностью, создающей повышенную опасность для окружающих (ст. 1079 ГК), примером ответственности исполнителя работ (услуг) без вины является ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков работы (услуги), а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о работе (услуге). При этом ГК (ст. 1095) прямо указывает на то, что ответственность за причинение вреда наступает при указанных обстоятельствах независимо от вины, а Закон (п.4 ст. 14), конкретизируя это положение, устанавливает, что ответственность за причинение вреда в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для выполнения работы (оказания услуги), исполнитель несет независимо от того, позволял ли уровень научных и технических познаний выявить их особые свойства или нет.

Таким образом, в отношении исполнителя работ (услуг) для применения мер ответственности перед потребителем необходимость наличия вины в допущенном нарушении является исключением, а не общим правилом. В то время как ответственность потребителя строится на началах вины.

С проблемой условий наступления ответственности тесно связан вопрос об основаниях освобождения от нее. Таким общим основанием освобождения от ответственности является действие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, к которым не могут относиться нарушение обязательства вследствие нарушения обязанностей со стороны контрагента должника, отсутствие на рынке нужных товаров, отсутствие необходимых денежных средств и т.п. (п. 3 ст.401 ГК РФ, п.4 ст. 13, п.5 ст. 14 Закона).

Непреодолимую силу следует отличать от случайно наступившего ненадлежащего исполнения обязательства. Е.А. Павлодский, проводя это разграничение, сделал вывод о том, что случай в гражданском праве является «антиподом» вины, составляя с ней «две стороны одного и того же явления и характеризует такое психическое отношение субъекта к своим действиям, при котором он не знал и не должен был знать о возможности наступления вредных последствий».[[47]](#footnote-47)

То есть случай должен рассматриваться как отсутствие вины в любой форме, потому возможность применения ответственности при случайном наступлении негативных последствий является ответственностью без вины. Риск случайной гибели или повреждения имущества (вещи) по общему правилу несет его собственник (ст.211 ГК). В полном соответствии с этим принципом в подрядных отношениях риск случайной гибели или случайного повреждения материалов, оборудования, переданной для обработки (переработки) вещи или иного используемого для исполнения договора имущества несет предоставившая его сторона (абзац второй п.1 ст.705 ГК).

По особому этот вопрос решен законодателем применительно к отношениям, основанным на договоре бытового подряда. Если работа выполняется полностью или частично из материала (вещи) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала и его правильное использование. В качестве оснований для освобождения исполнителя от ответственности за утрату (повреждение) материала (вещи) потребителя, кроме непреодолимой силы, является предупреждение им потребителя об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности, в связи с чем можно говорить об возложении ответственности независимо от вины.

Поскольку подрядчик выполняет работу не только своим иждивением, но и своим риском, особо установлено, что риск случайной гибели или случайного повреждения результата работы до ее приемки заказчиком несет подрядчик (абзац третий п.1 ст.705 ГК РФ). Если же допущена просрочка в приемке или передаче результата работы, риск случайного наступления неблагоприятных ситуаций, наряду с ответственностью должника за причиненные просрочкой убытки, несет сторона, допустившая просрочку. Особенности возмещения убытков при просрочке кредитора в обязательстве устанавливаются п.2 ст.406 ГК. При уклонении потребителя от принятия результата выполненной работы, что повлекло просрочку в ее сдаче, на него возлагается риск случайной гибели изготовленной (переработанной или обработанной вещи) с момента, когда передача вещи должна была состояться. Следовательно, наличие «случайности» в наступлении неблагоприятных последствий следует рассматривать либо в качестве основания освобождения от ответственности (например, при переходе риска случайной гибели результата работы в виду уклонения от его принятия на потребителя — случай (случайность) такой гибели является основанием для освобождения подрядчика от ответственности), либо как основание для применения мер ответственности без вины.

Основными формами гражданско-правовой ответственности следует считать возмещение убытков (вреда), уплату неустойки, а также процентов за нарушение денежного обязательства.

В условиях рыночных отношений особенно актуальна ориентация законодательства на полное возмещения причиненных убытков. Принцип полного возмещения причиненных убытков, закрепленный в ст. 15 ГК РФ, рассматривается в качестве одного из важнейших принципов частного права.[[48]](#footnote-48) Возмещение убытков представляет собой наиболее общую форму гражданско-правовой ответственности по договорным обязательствам: должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства (п.1 ст.393 ГКРФ).

В.П. Грибанов указывает на необходимость разграничения убытков в экономическом и юридическом их значении. Под убытками в экономическом смысле он рассматривал любые потери в имуществе независимо от породивших их причин, а в юридическом — те невыгодные имущественные последствия, которые наступают для потерпевшего вследствие противоправного нарушения обязательства либо причинения вреда его личности или имуществу, выраженные в денежной форме.[[49]](#footnote-49) Эта точка зрения разделяется многими учеными.[[50]](#footnote-50) При этом Иоффе О.С. в качестве одного основных из критериев разграничения убытков в юридическом и экономическом значениях обоснованно указывает на то, что в отличие от убытков в их экономическом понимании, «юридические убытки» могут быть причинены только неправомерными действиями.[[51]](#footnote-51)

ГК РФ (ст. 15) определяет убытки, как расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждения 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). В отличие от аналогичных норм Основ гражданского законодательства 1991 г. (п.2 ст.6) и ГК РСФСР (ст.219), ГК РФ (ст. 15) впервые к числу убытков относит не только те расходы, которые лицо уже фактически произвело для восстановления своего нарушенного права, но и расходы, которые это лицо должно будет произвести для восстановления нарушенного права. Необходимость таких расходов и их предполагаемый размер должны быть подтверждены обоснованным расчетом, доказательствами, в качестве которых могут быть представлены смета (калькуляция) затрат на устранение недостатков товаров, работ, услуг, договор, определяющий размер ответственности за нарушение обязательств и т.п.[[52]](#footnote-52) Все вышеуказанные расходы лица, чье субъективное право нарушено, составляют содержание понятия «реальный ущерб». Таким образом, законодательство вполне определенно разграничивает понятия ущерба и убытков, рассматривая первый, как составную часть последних.

Наряду с реальным ущербом, вторым элементом убытков является упущенная выгода, к числу которой следует относить все доходы, которые получила бы потерпевшая сторона, если бы ее право не было нарушено. Существенной чертой данной формы убытков является также и то, что доходы, о которых идет речь, фактически не были получены лицом, но они могли быть получены им от нормальной эксплуатации (пользования) имущества, на законном основании.[[53]](#footnote-53) Согласно разъяснениям высших судебных органов, размер упущенной выгоды должен определяться с учетом разумных затрат, которые кредитор должен был понести, если бы обязательство было исполнено.[[54]](#footnote-54) Содержание подобного указания обусловлено необходимостью соблюдения принципа справедливости возмещения убытков, с тем, чтобы не допускать злоупотребления правом со стороны кредитора, отказывая в возложении на должника той части неблагоприятных последствий имущественного характера, которая является необоснованной, поскольку не следует из допущенного им нарушения субъективного права кредитора.

В юридической литературе высказано мнение о невозможности взыскания упущенной выгоды за нарушение договорных обязательств с обязанной стороны потребителем, поскольку последний приобретает товары (работы, услуги) исключительно для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли.[[55]](#footnote-55) Постановка этого правомерна. Логично было бы предположить, что гражданин, выступающий в роли потребителя, может претендовать лишь на возмещение той части убытков, которые составляют реальный ущерб, поскольку признание факта получения потребителем доходов от использования приобретенного товара (работы, услуги) должно влечь отрицание наличия у гражданина статуса потребителя. Однако если согласиться с таким подходом, то следовало бы признать наличие существенного ограничения прав граждан по возмещению причиненных им убытков субъектами предпринимательской деятельности, в то время, как по отношению к последним это ограничение не применимо.

Пленум Верховного Суда РФ, рассматривая этот вопрос, дает положительный ответ о наличии у потребителей права возмещения причиненных убытков в форме упущенной выгоды: «Под убытками следует понимать ... неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Если лицо, нарушившее право потребителя, получило вследствие этого доходы, потребитель вправе требовать возмещения наряду с другими убытками упущенной выгоды в размере не меньшем, чем такие доходы».[[56]](#footnote-56) Однако, этот вывод, без сомнения находящийся в полном соответствии с целями законодательного установления режима особой защиты прав потребителей, не дает теоретически обоснованного ответа на поставленный выше вопрос.

Вполне очевидно, что понятие «упущенная выгода» полностью охватывает собой и понятие «прибыли», представляющей собой разницу между полученными гражданином доходами и произведенными для его получения затратами. Так, характеризуя порядок определения размера упущенной выгоды (неполученного дохода), Пленумы Верховного Суда РФ и Высшего Арбитражного Суда РФ указывают, что «... по требованию о возмещении убытков в виде неполученного дохода, причиненных недопоставкой сырья или комплектующих изделий, его размер должен определяться из цены реализации готовых товаров, предусмотренной договорами с покупателями этих товаров, за вычетом стоимости недопоставленного сырья или комплектующих изделий, транспортно-заготовительных расходов и других затрат, связанных с производством готовых товаров».[[57]](#footnote-57) Несмотря на то, что это положение применимо лишь к субъекту предпринимательской деятельности, оно носит принципиальный характер, поскольку отражает общий подход к пониманию правовой природы убытков в виде упущенной выгоды, которое практически совпадает с общим определением прибыли в экономических науках.[[58]](#footnote-58)

Признание за потребителем права на возмещение убытков в виде упущенной выгоды фактически означает признание возможности извлечения им прибыли от использования товаров (работ и услуг), что противоречит определению его определению в преамбуле Закона. Это противоречие нуждается в устранении путем отказа от попыток определения понятия «потребитель» с использованием таких критериев, как направленность на извлечение прибыли, достаточно указания на отсутствие цели осуществления предпринимательской деятельности.

Причиненные потребителю убытки подлежат возмещению исполнителем в полном объеме. В тоже время в случае утраты (повреждения) материала (вещи), переданного потребителем исполнителю для выполнения работ по договору бытового подряда, исполнитель, при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества для замены, обязан возместить потребителю двукратную цену утраченного материала (вещи), а также понесенные расходы (п.1 ст.35 Закона).

Следует отметить, что это правило применяется только при утрате (повреждении) вещи в ходе выполнения работ по договору подряда, если иное прямо не указано в законе. В связи с этим следует признать правомерной судебную практику, отказывающую в применении указанной нормы в том случае, если повреждение вещи имело место в ходе оказания возмездных услуг.

По общему правилу, исполнитель, как субъект предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что ненадлежащее исполнение обязательства оказалось невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы, то есть независимо от вины. Именно в таком порядке наступает ответственность исполнителя в форме возмещения убытков, причиненных потребителю: отзывом работ (услуг) по предписанию соответствующего федерального органа исполнительной власти в связи с необеспечением требований к их безопасности;[[59]](#footnote-59) предоставлением ненадлежащей информации о работе (услуге) или исполнителе, повлекшим приобретение работы (услуги), не обладающей необходимыми потребителю свойствами, или невозможность использования ее по назначению (п.1 ст. 12 Закона); нарушением права на свободный выбор работ (услуг), а также исполнением договора, ущемляющего права потребителя (п.1 и 2 ст. 16 Закона); нарушением сроков начала или окончания выполнения работы (оказания услуги) (п.1 ст.28 Закона); выполнением работы (оказанием услуги) с недостатками (п.1 ст.29 Закона).

В некоторых случаях законодатель устанавливает дополнительные основания освобождения исполнителя от ответственности. Потребитель вправе требовать расторжения договора и возмещения причиненных ему убытков в случае нарушения исполнителем сроков выполнения работы (оказания услуги), если последний не докажет, что это нарушение явилось следствием действия непреодолимой силы или вины потребителя (п.6 ст.28 Закона). Например, если при выполнении работ по пошиву одежды потребитель не явился на очередную примерку, что повлекло нарушение сроков исполнения заказа, то исполнитель освобождается от ответственности (в том числе и в виде неустойки) за допущенную просрочку.

Несколько по иному решается вопрос о возмещении убытков, а также применении иных мер ответственности, предусмотренных законом или договором, при обнаружении потребителем недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) (ст.29 Закона). В данном случае вина потребителя не является основанием для освобождения исполнителя от ответственности. Например, если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный материал, или не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) и исполнитель выполнит такую работу (окажет услугу), то на исполнителя будет возложена вся полнота ответственности за обнаруженные в такой работе (услуге) недостатки, в том числе и в виде возмещения причиненных потребителю убытков.

За нарушения субъективных прав исполнителя потребитель также несет ответственность в виде возмещения убытков. Например, согласно ст. 36 Закона исполнитель вправе требовать расторжения договора об оказании услуги (выполнения работы) и полного возмещения убытков если потребитель, несмотря на предупреждение исполнителя о необходимости устранения зависящих от потребителя обстоятельств (замены материала, изменения указаний о способе выполнения работы (оказания услуги и т.п.), которые могут снизить качество выполняемой работы, не произведет соответствующих действий: не заменит материал, не изменит своих указаний о способе выполнения работы и др. В случаях, прямо предусмотренных законом или договором потребитель обязан возместить причиненные исполнителю убытки не в полном, а в меньшем объеме (например, ст.32 Закона). Как уже указывалось, в договоре исполнителя и потребителя не может ограничиваться право потребителя требовать полного возмещения убытков, причиненных исполнителем.

Согласно диспозитивной норме п. З ст.393 ГК РФ при определении размера убытков принимаются во внимание цены, существовавшие в том месте, где обязательство должно быть исполнено, в день добровольного удовлетворения должником требования кредитора, а если требование добровольно удовлетворено не было, — в день предъявления иска. Кроме того, суду предоставлено право, исходя из обстоятельств, удовлетворить требование о возмещении убытков, принимая во внимание цены, существующие в день вынесения решения. Эта норма призвана стимулировать должника к добровольному скорейшему удовлетворению требований кредитора, защищая права последнего от воздействия инфляционных процессов. Несколько иное правило формулируется Законом для определения цены утраченного (поврежденного) материала (вещи) потребителя по договору бытового подряда, поскольку устанавливается не право, а обязанность суда в том случае, если требование потребителя не было удовлетворено, определять цену утраченного (поврежденного) материала (вещи) потребителя исходя из цены, существовавшей в день вынесения судебного решения. Подобное правило более соответствует интересам потребителей, поскольку предполагает большую эффективность воздействия на исполнителя, побуждая последнего добровольно удовлетворить требования потребителя.

Процесс возмещения причиненных убытков сопряжен с определенными сложностями, поскольку требует доказательства не только факта нарушения со стороны исполнителя, но и наличия убытков, их размера, а также причинной связи между допущенным нарушением и возникшими убытками. Поэтому законодательством о защите прав потребителей довольно широко используется другая форма ответственности — неустойка, применение которой значительно облегчено тем, что потребитель обязан доказать лишь факт нарушения своего права. Активное использование законодательством о защите прав потребителей неустойки в значительной мере объясняется традиционной простотой ее применения для кредитора: размер взыскания заранее определен законом или договором, и для ее взыскания достаточно установления самого факта нарушения, не касаясь вопроса о том, причинены или нет убытки кредитору (п 11 ст.330 ГК РФ).

В зависимости от рассматриваемого аспекта, неустойку следует рассматривать либо как один из способов защиты нарушенного права (ст. 12 ГК), либо как способ обеспечения исполнения обязательства (ст.329 ГК), либо как установленную законом или договором меру ответственности (п.2 ст. 330, 394 ГК). Таким образом, неустойка, как правовая категория, характеризуется многоаспектностью содержания. Установление законом или договором неустойки за нарушение договорных обязательств стимулирует должника, обеспечивая надлежащее исполнение обязательства.

Неустойка устанавливается в форме штрафа либо пени, что полностью исчерпывает ее содержание, поскольку вне этих форм неустойка определяться не может.

Существуют различные критерии классификации неустоек в российском гражданском праве. В зависимости от порядка установления различают неустойку законную (ст. 332 ГК РФ), то есть установленную законом, и договорную, установленную письменным соглашением сторон (ст. 331 ГК РФ).

Применительно к отношениям по выполнению работ или оказанию услуг для потребителей следует указать, что неустойка может устанавливаться сторонами только за нарушение договорных обязательств исполнителем: либо за те нарушения, за которые законом не предусмотрена ответственность в форме неустойки, либо в повышенном по отношению к установленному законом размеру. Соглашение исполнителя и потребителя об уплате неустойки последним должно рассматриваться, как недействительное, поскольку ущемляет права потребителя по сравнению с установленными законом или иными правовыми актами.[[60]](#footnote-60)

Особенностью применения неустойки к отношениям, регулируемым законодательством о защите прав потребителей, является, в качестве общего правила, применение штрафной неустойки — убытки, причиненные потребителю, подлежат взысканию в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной Законом или договором.[[61]](#footnote-61) Тем самым законодатель с целью обеспечения приоритетной защиты интересов потребителей формулирует норму, заведомо свидетельствующую о неэквивалентном по отношению к размеру причиненных убытков характере применяемых мер имущественной ответственности. Обращает на себя внимание, что Закон придает штрафной (кумулятивный) характер только той неустойке, которая предусмотрена непосредственно этим законом или договором между исполнителем работ (услуг) и потребителем. Поэтому норма о штрафном характере неустойки, применяемой к исполнителю за нарушение прав потребителей, не может распространяться на отношения по оказанию услуг, которые не регулируются главой III Закона.

При применении мер гражданско-правовой ответственности (в том числе и в форме неустойки) к исполнителю, нарушившему права потребителей, необходимо предельно точное определение нормы права, подлежащей применению. В противном случае возможно необоснованное расширение действия положения о штрафном характере неустойки. Примером могут служить нормы ФЗ от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».[[62]](#footnote-62) Предусмотренная ст. 127 и 128 неустойка за просрочку доставки багажа, а также за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения, за исключением поездов пригородного назначения, носит зачетный характер по отношению к убыткам, поскольку законом не установлено иного. Кроме того, указанными нормами устанавливаются иные принципы ответственности перевозчика, по сравнению с ответственностью других исполнителей услуг. По общему правилу, исполнитель несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства на началах риска, то есть без вины. Однако в отношении перевозчика закон делает исключение, поскольку он освобождается от ответственности если докажет, что задержка или опоздание поезда, утрата, порча, недостача багажа, либо просрочка в его доставке произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы, устранения угрожающей жизни и здоровью людей неисправности транспортных средств или иных, не зависящих от перевозчика, обстоятельств (ст.ст.795, 796 ГК РФ).

Закон о защите прав потребителей устанавливает ответственность исполнителя в форме штрафной неустойки: в виде пени — за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги), устранения недостатков или удовлетворения отдельных требований потребителя, и в виде штрафа — за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения законных требований потребителя. В виде пени неустойка установлена за нарушение сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков (п.5 ст.28), сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) (абзац четвертый ст. 30), а также сроков удовлетворения требований потребителя о возмещении убытков, об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, о повторном выполнении работы, а также о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества (ст.31).

Поскольку неустойка установлена за нарушение сроков, правила определения ее размера едиными (п.5 ст.28 Закона). Во-первых, уплате исполнителем подлежит неустойка за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки в размере трех процентов от цены выполнения работы (оказания услуги), а если таковая не определена — общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Во-вторых, сумма взысканной неустойки не может превышать цену отдельного вида работы (оказания услуги), а если она не определена договором—то общую цену заказа. Ограничение предельного размера неустойки за нарушение прав потребителей установлено с целью стимулирования и самих потребителей к своевременному предъявлению соответствующих требований, не ожидая момента, когда размер неустойки превысит все разумные пределы. Кроме того, суду ст. ЗЗЗ ГК РФ предоставлено право уменьшать неустойку в тех случаях, когда она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства. Оценке в таком случае подлежит не столько факт причинения убытков потребителю и их размер, сколько иные обстоятельства: степень выполнения обязательства исполнителем, имущественное положение потребителя, а также не только имущественный, но и всякий иной заслуживающий уважения интерес должника. Следует отметить, что суды, довольно активно используя право уменьшения размера неустойки с применением правил ст. 333 ГК, не всегда делают это обоснованно.

В-третьих, при нарушении начального срока выполнения работы (оказания услуги) неустойка взыскивается вплоть до начала ее выполнения (оказания); если же нарушен срок окончания — то вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги). Начисление неустойки может быть прекращено предъявлением иного требования потребителем (например, о расторжении договора, об уменьшении цены работы (услуги) и т.п.). После предъявления такого требования неустойка взыскивается уже в случае нарушения сроков его добровольного удовлетворения. Аналогичный вывод следует и из указаний Верховного Суда РФ, согласно которым если исполнителем были нарушены и сроки начала, и сроки окончания выполнения работы (оказания услуги), неустойка взыскивается за каждое нарушение в отдельности с соблюдением установленного п.5 ст.28 Закона предела.[[63]](#footnote-63)

Обращает на себя внимание, что Закон занимает различную позицию при решении вопроса об освобождении исполнителя от ответственности за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) в форме возмещения убытков и взыскания неустойки. Анализ норм действующего законодательства свидетельствует о том, что исполнитель освобождается от ответственности за указанные нарушения в форме возмещения убытков, если докажет, что нарушение сроков произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя (п.6 ст.28). Однако при взыскании неустойки исполнитель может быть освобожден от ответственности только вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, за исключением тех случаев, когда имеет место нарушение сроков вследствие нарушения потребителем своей обязанности по встречному обязательству (например, потребитель не представил в обусловленный договором срок материал для пошива костюма по его заказу, в связи, с чем исполнитель не приступил к началу выполнения работ) (ст.328 ГК РФ). Между тем, представляется более правильным определение законодателем единых оснований для освобождения лица от гражданско-правовой ответственности в любой форме за то или иное конкретное нарушение. Если вина потребителя рассматривается как основание для освобождения исполнителя от ответственности за нарушение сроков выполнения работы (оказание услуги) в форме убытков, то не никаких оснований делать исключение для иных форм гражданско-правовой ответственности, в том числе и неустойки. В связи с этим необходимо внести изменение в п.6 ст.28 Закона, предусмотрев единые основания для освобождение исполнителя от уплаты неустойки и возмещения убытков потребителю при нарушении условий договора о сроках выполнения работы (оказания услуги).

Согласно п.5 ст. 13 Закона требования потребителя об уплате неустойки (пени) подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, исполнителем) в добровольном порядке. Удовлетворению в добровольном порядке подлежат любые законные требования, причем как потребителя, так и исполнителя. Гражданскому законодательству в целом свойственна ориентация на создание стимулов для должника по удовлетворению законных требований кредитора. Особенно отчетливо эта тенденция проявляется в законодательстве о защите прав потребителей.

При заключении договора о выполнении работ и оказании услуг потребитель преследует цель удовлетворения своих личных бытовых потребностей и для него важно как получение соответствующего результата работы в натуре, так и реальное оказание предусмотренной договором услуги. Иногда исполнителю может быть выгодно, уплатить неустойку и возместить причиненные убытки, но уклониться от выполнения работы (оказания услуги) в натуре. С целью предотвращения подобной ситуации и обеспечения реального удовлетворения бытовых потребностей граждан в качественных и разнообразных работах и услугах законодатель устанавливает правило, представляющее собой исключение из общего правила применения мер гражданско-правовой ответственности: уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают исполнителя от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.[[64]](#footnote-64) За рамками обязательства с участием гражданина-потребителя, если иное прямо не предусмотрено законом или договором, уплата неустойки и возмещение убытков при неисполнении обязательств освобождают должника об обязанности исполнить его в натуре (п.2 ст.396 ГК РФ).

Применение мер ответственности на основании ст.395 ГК РФ в виде взыскания процентов за пользование денежными средствами возможно как к исполнителю (например, при просрочке возврата денежных сумм потребителю при расторжении договора), так и к потребителю (например, при нарушении сроков оплаты выполненной работы (оказанной услуги). Следует оговориться, что в данном случае имеются в виду проценты, представляющие собой не плату за пользование денежными средствами, а меру гражданско-правовой ответственности, влекущую дополнительные имущественные обременения для нарушителя денежного обязательства. Взимаемые за неправомерное пользование денежными средствами проценты не являются разновидностью неустойки, в связи, с чем к ним неприменимы, в частности, положения о штрафном характере по отношению к убыткам. Как и при взыскании неустойки, при применении меры ответственности в виде уплаты процентов за неисполнение денежного обязательства не требуется доказывать факт причинения убытков и их размера. В тех же ситуациях, когда кредитор требует также и возмещения убытков, следует иметь в виду необходимость применения правила о зачетном характере уплачиваемых процентов (п.2 ст.395 ГК РФ). В отличие от аналогичного правила о соотношении убытков и неустойки, предусмотренного п.1 ст.394, положения п.2 ст.395 ГК носят императивный характер.

Поскольку взыскание процентов по основаниям, предусмотренным ст.395 ГК РФ, представляет собой самостоятельную форму гражданско-правовой ответственности, вполне обоснованно указание п.6 постановления Пленума Верховного Суда РФ и Высшего Арбитражного Суда РФ от 08.10.98г. №13/14 «О практике применения положений Гражданского кодекса РФ о процентах за пользование чужими денежными средствами»,[[65]](#footnote-65) согласно которому если законом или договором предусмотрено взыскание неустойки (пени) при просрочке исполнения денежного обязательства, суду следует исходить из того, что кредитор вправе предъявить требование о применении одной из этих мер, не доказывая факта и размера убытков, понесенных им при неисполнении денежного обязательства, если иное прямо не предусмотрено законом или договором.

Таким образом, взыскание неустойки исключает возможность для потребителя требовать уплаты исполнителем процентов годовых за нарушение денежного обязательства. Право выбора меры ответственности принадлежит непосредственно потребителю. С другой стороны исполнитель также вправе требовать уплаты процентов потребителем при нарушении последним денежного обязательства. Однако необходимо исключить возможность установления потребительским договором большего размера процентов, чем предусмотрено п.1 ст.395 ГК РФ.

Наряду с нормами договорной ответственности, законодательство о защите прав потребителей содержит нормы, регулирующие вопросы об ответственности за причинение вреда.[[66]](#footnote-66)

Особое место уделено регулированию порядка возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара (работы, услуги), а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге).[[67]](#footnote-67)

Возможно выделить несколько особенностей, присущих институту возмещения имущественного вреда потребителю вследствие недостатков работы или услуги: во-первых, нормы ст. 14 Закона и § 3 главы 59 ГК РФ подлежат применению только в тех случаях, если работы выполнялись или услуги оказывались в потребительских целях, а не для использования в предпринимательской деятельности; во-вторых, исполнитель несет ответственность независимо от вины, что представляет собой исключение из общего правила, согласно которому лицо, причинившее вред, освобождается от его возмещения, если докажет, что вред причинен не по его вине (п.2 ст. 1064 ГК РФ); в-третьих, предоставление потребителю права на возмещение причиненного вреда поставлено в зависимость от истечения сроков годности (службы) работы (услуги), являющихся пресекательными; в-четвертых, установлены особые основания освобождения исполнителя от ответственности, если тот докажет, что вред возник вследствие нарушения потребителем установленных правил использования работы (услуги) или хранения.

Особой разновидностью внедоговорной ответственности, заслуживающей отдельного рассмотрения, является компенсация морального вреда.

Длительное время в отечественном гражданском праве отсутствовали нормы о возможности компенсации морального вреда за причиненные физические и нравственные страдания. Еще в дореволюционной России многие видные российские цивилисты не допускали такой возможности. Например, Шершеневич Г.Ф. указывал на недопустимость денежной компенсации «нравственного вреда», причиненного нарушением права, поскольку такой вред «... не поддается оценке на деньги и не может быть возмещен юридическими средствами... Такие недозволенные нарушения субъективного права, которые не соединены с имущественным вредом, не подходят под понятие гражданского правонарушения».[[68]](#footnote-68)

Возражая на эти доводы, Покровский И.А. справедливо указывал, что «...вопрос идет, собственно, не об оценке нравственного вреда в денежной форме, а о предоставлении потерпевшему некоторого удовлетворения, некоторой компенсации за перенесенное, ... деньги являются ключом к целому ряду идеальных благ и уплата потерпевшему известной денежной суммы открывает для него возможность вознаградить себя духовными радостями и в этом смысле представляет собой действительный эквивалент потерянного..., задача же суда выяснить — есть ли в данном конкретном случае подлинный нравственный вред или же только спекуляция на получение денежной суммы».[[69]](#footnote-69)

Представляется, что это мнение в значительной степени выражает сущность института компенсации морального вреда и размер денежной компенсации следует рассматривать не как денежный эквивалент нравственных и физических страданий, а как источник положительных эмоций, средство уменьшения или смягчения причиненных страданий, уменьшения их длительности посредством удовлетворения иных потребностей за счет причинителя вреда.

Отсутствие норм о компенсации морального вреда в гражданском законодательстве советского периода следует объяснять преимущественно идеологической политикой, проводимой в то время, согласно которой принцип компенсации морального вреда признавался классово чуждым социалистическому правосознанию, ввиду недопустимости измерения личностных качеств советских людей посредством денежной оценки. Хотя и в то время ряд видных ученых вполне последовательно поддерживали идею введения в законодательство института возмещения неимущественного вреда.[[70]](#footnote-70)

Под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага, или нарушающими его личные неимущественные или имущественные права.[[71]](#footnote-71) Очевидно, что ключевым словом в указанном определении является «страдание», следовательно, действия причинителя морального вреда обязательно должны найти отражение в сознании потерпевшего в форме ощущений (физические страдания) и представлений (нравственные страдания).[[72]](#footnote-72) Исходя из вышеизложенного, моральный вред может быть причинен только физическому лицу, поскольку претерпевание страданий юридическим лицом несовместимо с его правовой природой. Следует согласиться с мнением ряда ученых о том, что указание п.5 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.94 г. «О некоторых вопросах компенсации морального вреда»[[73]](#footnote-73) о возможности компенсации морального вреда, причиненного юридическому лицу, выглядит недоразумением, вызванным сугубо формальным применением п.7 ст. 152 ГК РФ и основанным исключительно на его грамматическом толковании.[[74]](#footnote-74)

Моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом (п. З ст. 1099 ГК РФ). В продолжение уже многократно отмечаемой направленности законодательства на приоритетную защиту прав потребителей, создание им наиболее благоприятного правового режима, ст. 15 Закона указывает, что подлежит компенсации моральный вред, причиненный вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Таким образом, в силу прямого указания закона денежной компенсации подлежат нравственные и физические страдания, причиненные потребителю нарушением любых принадлежащих ему в силу закона прав, в том числе и имущественных.

В отличие от ранее рассмотренных форм ответственности, компенсация морального вреда, причиненного потребителю, возможна лишь при наличии вины исполнителя, за исключением случаев, предусмотренных законом (например, при причинении вреда источником повышенной опасности).

Как и при предъявлении требования о возмещении имущественного вреда, потребитель обязан доказать факт нарушения своего права, наличие вредоносных последствий и их характер, а также причинную связь между допущенным нарушением и наступившими последствиями в виде физических или нравственных страданий. Потребитель не должен доказывать наличие вины исполнителя, поскольку последняя презюмируется.[[75]](#footnote-75) Потребитель вправе требовать компенсации морального вреда, независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда (п. 3 ст. 1099 ГК РФ), из чего следует сделать три вывода: во-первых, потребитель имеет право на компенсацию причиненного ему морального вреда независимо от наличия или отсутствия факта причинения вреда имущественного; во-вторых, потребитель вправе предъявить иск, содержащий исключительно требование о компенсации морального вреда, причем независимо от подачи иска о возмещении вреда имущественного, либо уже после его рассмотрения, либо соединить эти требования в одном исковом заявлении; в-третьих, размер денежной компенсации морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от размера вреда имущественного.

В отличие от вреда имущественного, которые может быть возмещен как в денежной, так и в иной форме (ст. 1082 ГК РФ), компенсация морального вреда допускается только в денежной форме (п.1 ст. 1101 ГК РФ), что вполне логично, если исходить из того, что с помощью этих денежных средств потерпевший должен самостоятельно избрать способ уменьшения своих страданий и возникновения положительных эмоций.

Специфика правовой природы морального вреда, предопределила особенности определения размера компенсации судом, с использованием трех критериев: во-первых, в зависимости от характера причиненных физических и нравственных страданий, оцениваемых с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего; во-вторых, с учетом степени вины нарушителя в тех случаях, когда вина является основанием возмещения вреда; в-третьих, при возмещении морального вреда должны соблюдаться требования разумности и справедливости (п.2 ст. 1101 ГК РФ).

После появления норм о компенсации морального вреда при нарушении прав потребителей, суды, особенно в первое время, при определении его размера, в основном, пассивно ориентировались на размер причиненного имущественного вреда.

Наличие в законодательстве указания на то, что размер компенсации морального вреда определяется судом, послужило основанием Левшиной Т.Д. для вывода о том, что требование о компенсации морального вреда, может быть удовлетворено только в судебном порядке и на него не распространяется правило о добровольности удовлетворения законных требований потребителя.[[76]](#footnote-76) Представляется, что это заключение недостаточно обоснованно, поскольку исключает возможность компенсации морального вреда в добровольном порядке, в то время как законодательство, особенно в области защиты прав потребителей, стимулирует причинителя к добровольному возмещению причиненного вреда. Нет никаких причин отказывать в правовой возможности добровольной компенсации морального вреда, размер которого определяется по соглашению сторон, либо в пределах суммы, признаваемой исполнителем. Подобное соглашение не препятствует потребителю обратиться в суд в случае несогласия с размером компенсации, либо если страдания (физические или нравственные) оказались значительно глубже и повлекли за собой дальнейшие неблагоприятные последствия (болезнь, депрессию и др.).

Таким образом, рассмотрение вопроса об особенностях применения мер гражданско-правовой ответственности к отношениям по выполнению работ (оказанию услуг) для потребителей, позволяет со всей определенностью сделать вывод о наличии существенного неравенства правомочий исполнителя и потребителя в пользу последнего.

Более привилегированное, в правовом смысле, положение потребителей проявляется в следующем: а) по общему правилу, исполнитель несет ответственность перед потребителем независимо вины (за исключением ответственности за причиненный моральный вред), то есть ответственность повышенную, что обусловлено характером его деятельности, которая строится на началах риска. В тоже время ответственность потребителя перед исполнителем строится на диаметрально противоположных началах вины, если иное не предусмотрено законом; б) ответственность потребителя, в отличие от ответственности исполнителя, наступает только в случаях, предусмотренных законом и ее размер не может быть повышен в договорном порядке; в) ответственность исполнителя в форме неустойки установлена законом и, по общему правилу, носит штрафной характер. Ответственность потребителя в форме неустойки законодательством не предусматривается и не может быть установлена соглашением сторон; г) если, по общему правилу, при неисполнении обязательства уплата неустойки и возмещение убытков освобождают нарушителя от обязанности исполнения обязательства в натуре, в отношении исполнителей работ (услуг) действует иное правило, согласно которому и в указанном случае исполнитель не освобождается от обязанности по реальному исполнению обязательства; д) компенсации подлежит моральный вред, причиненный потребителю не только нарушением принадлежащих ему личных неимущественных прав, но и прав имущественного характера; е) предусмотрена возможность привлечения исполнителя к ответственности не только перед потребителем, но и перед государством за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения обоснованных требований потребителя, и др.

Поскольку введение дополнительных обременении, предусматриваемых законодателем в отношении организаций и индивидуальных предпринимателей, выступающих в роли исполнителей (а также продавцов, изготовителей) услуг (товаров, работ) гражданам, направлено также и на их стимулирование к надлежащему, предельно корректному соблюдению прав потребителей, аналогичные меры, в значительно меньшем объеме, с целью оказания такого же превентивного воздействия, следует предусмотреть и в отношении самих потребителей. Необходимо установить возможность привлечения потребителей к ответственности в форме законной зачетной неустойки (в небольшом размере) за нарушение основных обязанностей: по оплате отдельных видов работы (услуги) и приемке ее результатов. Если при мелком ремонте обуви это не имеет особого значения, поскольку оплата работы производится, как правило, предварительно, то при строительстве жилого дома или ремонте помещения это имеет серьезное значение и каких-либо оснований для неприменения такой меры ответственности к потребителю, стимулируя тем самым его надлежащее поведение, не усматривается.

# 2.2 Формы и порядок защиты прав потребителей

Предоставление потребителям прав, не обеспеченных необходимыми средствами защиты, следовало бы расценивать как декларацию, которая рассчитана на добровольное уважение со стороны других субъектов. Поэтому, признавая за субъектами гражданских правоотношений определенные права, гражданское законодательство признает за управомоченными субъектами также и право на их защиту.[[77]](#footnote-77) Некоторыми авторами механизм защиты прав и интересов граждан сравнивается с механизмом защиты в сложных технических устройствах, предполагающим четкое взаимодействие защитных средств: если не срабатывает одно, то должно сработать второе, третье и так далее.[[78]](#footnote-78) Между этими понятиями много различий и сходство является, разумеется, чисто условным, поскольку в отличие от технических, в социальных системах действие защитных средств зависит во многом от добросовестности и компетентности людей.

Действующее законодательство определяет права потребителя, а также устанавливает систему, полномочия органов государства и общественных организаций, на которые возложены функции по защите прав потребителей. Но необходимо учитывать, что реализация социальных и правовых возможностей зависит не только от того, каким образом это урегулировано в нормах права, но и от самого потребителя, недостаточная юридическая грамотность которого часто служит причиной возникновения конфликтов и нарушения его прав. Например, потребитель может возмущаться правомерными требованиями исполнителя, отказавшегося от заключения договора ввиду невозможности исполнения указаний потребителя без угрозы для качества работы (услуги), либо безропотно соглашаться с явно неправомерными действиями, например, перерасчетом цены материала, предоставленного в кредит.

При защите права используются различные правовые средства. По мнению Р.О. Халфиной, правовые средства представляют собой особые юридические инструменты, призванные обеспечивать решение определенных социально-экономических задач.[[79]](#footnote-79) Б.И. Пугинский акцентировал внимание на том, что правовые средства представляют собой комбинации юридически значимых действий, совершаемых субъектами с дозволенной степенью усмотрения и служащих достижению их целей (интересов), не противоречащих законодательству и общественным интересам.[[80]](#footnote-80) Исходя из изложенного, можно со всей определенностью сделать вывод о том, что правовые средства широко используются в праве, особенно в гражданском.

В предусмотренных законодательством рамках потребителям предоставлена свобода в выборе правовых средств защиты своего права. Потребители самостоятельно могут избрать как форму защиты, так и конкретный способ, исходя из собственных представлений об их эффективности по достижению поставленной цели, что является одним из проявлений диспозитивности в гражданском праве.

Право на защиту включает в себя ряд возможностей правоохранительного характера, способных гарантировать субъективное право на всех этапах его реализации. Это — самозащита гражданских прав, использование предоставленных законом мер оперативного воздействия на правонарушителя, обращение к компетентным государственным или общественным органам с требованием применить к правонарушителю меры государственно-принудительного характера.[[81]](#footnote-81)

Объем конкретных правовых возможностей по защите нарушенного права во многом предопределен особенностями правового статуса потребителя и исполнителя, а также вида нарушенного права и степени его нарушения. Так, если нарушено право потребителя на получение качественных работ (услуг), последнему представляется различный объем правомочий в зависимости от вида обнаруженного недостатка, вплоть до расторжения договора в одностороннем порядке и требования о возмещении всех причиненных убытков при обнаружении существенного недостатка или иных существенных отступлений от условий договора (п.1 ст.29 Закона). Законодательство предоставляет потребителю больший объем правомочий, по сравнению с исполнителем, который, кроме того, несет бремя риска, связанного с осуществлением предпринимательской деятельности. Поскольку законодательство о защите прав потребителей носит комплексный характер и включает в себя как регулятивные, так и охранительные нормы, вполне логично, что потребителю должны предоставляться отдельные преимущества для облегчения возможности реальной защиты своих прав, что достигается различными путями, в том числе посредством возложения на государственные органы обязанностей по защите прав потребителей, с одновременным предоставлением потребителям льгот при обращении в эти органы и рассмотрении их жалоб и заявлений.

Гражданский кодекс РФ не использует понятия «форма защиты права», оперируя лишь термином «порядок защиты», выделяя судебный и административный порядок, а также «способы защиты», указывая в их числе и самозащиту (ст. 11-12).

Исходя из терминологии ГК РФ и Закона о защите прав потребителей, следует согласиться с необходимостью выделения двух основных форм защиты прав, поднимая под формой комплекс внутренне согласованных организационных мероприятий: юрисдикционную, представляющую собой деятельность уполномоченных государством органов по защите нарушенных или оспариваемых интересов (различая в рамках юрисдикционной формы два порядка защиты: общий (судебный) и специальный (административный), и неюрисдикционную, охватывающую собой действия граждан и организаций по защите своих прав этой области.[[82]](#footnote-82)

Правовые средства, при помощи которых могут быть достигнуты пресечение, предотвращение, устранение нарушений права, его восстановление и (или) компенсация потерь, вызванных нарушением права, именуются способами защиты.[[83]](#footnote-83) Как следует из этого определения, к числу способов защиты следует относить применение мер гражданско-правовой ответственности, оперативных мер воздействия и иные действия, направленные на защиту права. Перечень этих способов не является исчерпывающим и определен ст. 12 ГК.

Представляется неверным отнесение к числу способов защиты права самозащиты, поскольку в данном случае мы имеем дело с особым порядком защиты, в рамках которого могут использоваться не противоречащие закону способы, которые должны быть соразмерны нарушению и не выходить за пределы действий, необходимых для его пресечения (ст. 14 ГК). Не усматривается особого смысла в дополнении норм Закона о защите прав потребителей особыми нормами о самозащите, поскольку последняя отличается большим разнообразием и указать исчерпывающий перечень мер самозащиты невозможно, в виду того, что таковые могут быть в принципе еще неизвестны и появятся с дальнейшим развитием общественных отношений. Для обеспечения реальной возможности применения потребителем мер самозащиты вполне достаточно общих норм ГК РФ (ст. 12 и 14), подлежащих применению с учетом разъяснений высших судебных органов.

Закон о защите прав потребителей (глава IV) определяет систему органов государственного управления, на которые возлагаются полномочия по защите прав потребителей. Особое место в ней занимает федеральный антимонопольный орган и его территориальные органы, на которые возлагается в целом государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также дача официальных разъяснения законодательства в этой области возлагается на федеральный антимонопольный орган. На другие федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы, в том числе по стандартизации, метрологии и сертификации, санитарно-эпидемиологического надзора, по охране окружающей среды и природных ресурсов, возложены обязанности по осуществлению контроля за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Если Законом о защите прав потребителей определяются общие задачи и полномочия государственных органов, на которые возложены обязанности по защите прав потребителей, то конкретный характер требований, устанавливаемых каждым из указанных органов, объем контрольных полномочий и методы их реализации устанавливаются другими законодательными актами, а также актами Президента и Правительства России.

Особое внимание следует уделить работе по координации деятельности государственных органов. Поскольку защита прав потребителей носит многоаспектный характер, необходима выработка единой политики, обеспечение комплексного решения возникающих при этом задач. В соответствии с п. З ст.42 Закона координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) возлагается на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации. Однако на этом уровне осуществляется координация деятельности лишь тех государственных органов, которые осуществляют контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Эффективность взаимодействия органов государственной власти, общественных организаций во многом предопределяет степень реализации нормативных актов в области защиты прав потребителей. Необходимо дальнейшее развитие координации, создание разветвленной сети информационных баз данных, доступных каждому потребителю (некачественных товаров (работ, услуг), производителей, исполнителей и продавцов, допускающих наиболее серьезные нарушения прав потребителей и т.п.).

Перечень государственных органов, на которые возложены обязанности по защите прав потребителей, не является исчерпывающим. Например, довольно серьезными полномочиями, в том числе и в области защиты прав потребителей, обладают органы прокуратуры Российской Федерации.[[84]](#footnote-84)

Определенные властные полномочия по защите прав потребителей предоставлены и органам местного самоуправления, не относящимся к системе органов государственной власти и осуществляющим деятельность по защите прав граждан, проживающих на территории соответствующего муниципального образования. Изучение и анализ деятельности органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей на территории г. Омска, свидетельствует о том, что ее эффективность обеспечивается постоянным тесным сотрудничеством местных администраций с соответствующими государственными органами и организациями, расположенными на территории соответствующего органа местного самоуправления.

Общественная защита прав потребителей осуществляется обществами потребителей, которые создаются как независимые самоуправляемые общественные организации, объединяющие на строго добровольной основе граждан в целях коллективной защиты прав потребителей. Следует отметить, что аналогичные общества существуют в большинстве стран мира. В 1989 г. в России была создана Международная конфедерация обществ потребителей (МКОП), являющаяся неправительственной общественной организацией, входящая с 1991 г. во Всемирный союз потребителей — общественной организации, аккредитованной при ООН. Сейчас в МКОП входят около 90 региональных организаций.[[85]](#footnote-85)

Общественным организациям потребителей предоставляются довольно обширные полномочия, однако, поскольку их нельзя отнести к числу государственных органов, соответственно, и характер их деятельности носит принципиально иной характер. Общества по защите прав потребителей вправе участвовать в разработке законопроектов, вносить в уполномоченные государственные органы предложения по совершенствованию законодательства в области защиты прав потребителей, а также о мерах по снятию товаров (работ, услуг) с производства, о привлечении к ответственности лиц, виновных в нарушении законодательства о защите прав потребителей, совместно с органами исполнительной власти участвовать в осуществлении контроля за применением регулируемых цен, проводить проверки соблюдения прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания и др. Специфический характер носят и меры воздействия на нарушителей прав потребителей. Например, организация контррекламы в средствах массовой информации. Общественные организации представляют интересы потребителей в различных государственных органах, изучают общественное мнение о качестве жизни, о реализуемых товарах (работа, услугах), обеспечивают потребителей объективной информацией об ассортименте и качестве товаров (работ, услуг), продавцах, исполнителях и производителях, проводят массовые компании в защиту прав потребителей, всевозможными методами распространяют правовые знания у населения о правах потребителей, организуя с этой целью публикации, семинары и конференции по указанной тематике.

Важным является предоставление государственным органам и общественным организациям права по предъявлению исков в защиту интересов потребителей. Однако, если федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) вправе предъявлять иски к изготовителям, (продавцам, исполнителям) лишь в случае нарушения ими требований к безопасности товаров (работ, услуг), то федеральный антимонопольный орган, органы по защите прав потребителей местной администрации и общественные организации потребителей предъявляют иски в случае обнаружения любых нарушений прав потребителей, в том числе и в защиту интересов неопределенного круга потребителей.

В отношении физических лиц, являющихся вкладчиками кредитных учреждения, иски в защиту их интересов, вправе подать, кроме них самих, только органы прокуратуры, при условии, что вкладчик не имеет возможности в силу состояния здоровья, возраста или иным причинам самостоятельно отстаивать свои права, либо если нарушены прав значительного числа лиц, либо если в силу иных обстоятельств нарушение приобрело особое социальное значение.

По общему правилу, защита нарушенного или оспариваемого гражданского права осуществляется в судебном порядке. Защита гражданских прав в административном порядке является исключением и осуществляется лишь в случаях, предусмотренных законом. При этом решение, принятое в административном порядке, может быть обжаловано в суд (п.2 ст. 11 ГК РФ). Только судебный порядок носит окончательный характер для разрешения возникшего спора, что является одной из основополагающих его особенностей.

Изучение судебной практики показывает, что в судах рассматривается значительное число дел по искам потребителей. Существенный рост обращений граждан в суд обусловлен не только ростом нарушений их прав, но и совершенствованием законодательства, а также повышением уровня правовой грамотности населения.

Одним из средств защиты нарушенного или оспариваемого гражданского права является предъявление иска в суд, что ведет к возбуждению гражданского дела независимо от обоснованности заявленных истцом требований к ответчику. Соглашаясь с обоснованностью теории о понимании иска в материально-правовом и процессуальном смыслах,[[86]](#footnote-86) следует отметить, что предоставление потребителю права на иск в процессуальном смысле законодательство в некоторых случаях связывает с необходимостью соблюдения предварительного внесудебного порядка разрешения спора. Например, по спорам, вытекающим из договоров перевозки и оказания услуг связи, предусмотрена обязанность потребителя до подачи искового заявления обратиться к исполнителю с претензией в течение определенного срока.

Установление таких ограничений для потребителей является исключением из общего правила, согласно которому потребитель не обязан до предъявления иска в суд принимать меры по досудебному урегулированию спорной ситуации. Однако если потребитель использовал свое право на досудебное урегулирование спора, у исполнителя возникает обязанность по удовлетворению предъявленных к нему обоснованных требований. Если же эта обязанность будет нарушена, суду при удовлетворении требований потребителя, предоставляется право вынести решение о взыскании с исполнителя штрафа в федеральный бюджет в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя[[87]](#footnote-87). Суд обязан обсуждать вопрос о необходимости взыскания указанного штрафа независимо от того, заявлялось ли такое требование истцом, и вправе с учетом конкретных обстоятельств дела не взыскивать штраф или снизить его сумму. Решение этого вопроса может быть поставлено в зависимость от степени и характера допущенных нарушений прав потребителей, их массовости, принимаемых исполнителем мер по их устранению и т.п.

Поскольку подобная практика не способствует оказанию серьезного превентивного воздействия участников гражданского оборота, для ее упорядочения, а также в целях обеспечения более эффективного стимулирования коммерческих организаций к добровольному удовлетворению требований потребителей, предлагается внести изменения в п.6 ст. 13 Закона, вменив суду в обязанность взыскание указанного выше штрафа, одновременно предоставив ему право его уменьшения с учетом конкретных обстоятельств дела.

Решением Центрального районного суда В. отказано в удовлетворении исковых требований к туристическим фирмам о взыскании стоимости недополученных услуг, неустойки и компенсации морального вреда.

Судебная коллегия решение отменила, указав следующее.

Как видно из материалов дела В. с ЗАО "Турфирма Нева" и ООО "Эльтур" заключила договор на поездку по маршруту: Москва-Минск-Берлин-Амстердам-Брюссель-Париж-Дрезден-Брест-Москва.

Стоимость тура была оплачена полностью.

В соответствие с программой тура из Парижа группу туристов должны были доставить в Дрезден, где была предусмотрена обзорная экскурсия по городу, затем переезд в Польшу и далее через Белоруссию в Москву.

Однако в связи с поломкой автобуса программа тура была ЗАО "Турфирма Нева" изменена в одностороннем порядке, группу туристов самолетом доставили из Парижа в Санкт-Петербург, а оттуда автобусом в Москву.

В соответствии со ст. ст. 1095-1098 ГК РФ, ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" вред, причиненный гражданину вследствие недостатков товара, работы, услуг подлежит возмещению продавцам, изготовителем либо исполнителем независимо от вины.

Продавец, изготовитель либо исполнитель освобождается от ответственности в случае, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения.

Такое же положение содержится и в п. 401 ГК РФ.

По смыслу вышеуказанных норм закона под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные, непреодолимые при данных условиях обстоятельства (стихийные бедствия, войны, пожары, наводнения и т.д.).

Доводы суда о том, что поломка автобуса, предоставленного туристам ЗАО "Турфирмой Нева", является чрезвычайными и непредотвратимым при данных условиях обстоятельством, нельзя признать правильными.

Контроль за состоянием автобуса, поддержание его исправного состояния, своевременные технические осмотры входят в обязанность организации, предоставившей транспортное средство.

То обстоятельство, что в сложившейся ситуации туроператором были предприняты меры для уменьшения вредных последствий неисполнения обязательства, может иметь значение для определения размера возможного вреда, в том числе морального, но не может служить достаточным основанием для отказа в иске.

При новом рассмотрении суду следует правильно применить нормы материального права, правильно определить юридически значимые обстоятельства, более тщательно проверив проверить доводы сторон и в зависимости от установленного, в соответствии с требованиями закона разрешить спор[[88]](#footnote-88).

Особым видом исков, правом предъявления которых обладают уполномоченные федеральные органы исполнительной власти, органы местной администрации и общественные организации потребителей, является иск в интересах неопределенного круга потребителей о признании действий исполнителей работ (услуг) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий. Во-первых, иск предъявляется не в защиту нарушенного права конкретного лица, а в защиту интересов неопределенного круга потребителей, во-вторых, предметом указанного иска могут быть лишь требования неимущественного характера (то есть не связанные с взысканием сумм), в-третьих, правом подачи такого иска обладает ограниченное числе субъектов права, в-четвертых, решение суда о признании действий коммерческой организации противоправными обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о гражданско-правовых последствиях действий исполнителя по вопросам, имели ли место эти действия и совершены ли они данными лицами. Этим существенно упрощается процедура доказывания в судебных разбирательствах по искам потребителей. Потребитель освобождается от обязанности доказывания, а суд от установления факта совершения конкретных действий ответчиком.

При этом может быть установлено, что потребитель заключил договор с работником предприятия на оказание услуги (выполнение работы) без соответствующего оформления вопреки установленным правилам. В таком случае надлежащим ответчиком должен рассматриваться работник предприятия, который несет ответственность на основании общих норм гражданского законодательства, а не Закона о защите прав потребителей.

В случае возникновения спора суд должен, тщательно исследовав все обстоятельства дела, установить лицо, обязанное по такому договору.

При рассмотрении дела может возникнуть вопрос о применении исковой давности, под которой понимается срок для защиты права по иску лица, право которого нарушено (ст. 195 ГК РФ). Однако, истечение такого срока, само по себе не может служить основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя, если заявление о его применении другой стороной не сделано до вынесения судом решения (ст. 199 ГК ). В тоже время следует иметь в виду, что на некоторые требования потребителей исковая давность не распространяется, а при наличии уважительных обстоятельств, пропущенный срок может быть судом восстановлен (ст.205 ГК РФ). Юридическим лицам срок исковой давности восстановлен быть не может, так как уважительными причинами пропуска признаются лишь те обстоятельства, которые связаны с личностью истца.

Сроки исковой давности следует отличать от сроков осуществления самого права. Истечение пресекательных сроков (срока годности, службы, гарантийного срока) должно влечь за собой в соответствующих случаях отказ в удовлетворении требования потребителя.

Представляется, что, несмотря на отмеченные выше недостатки в деятельности судов, судебный порядок защиты прав потребителей является более весомым, по сравнению с несудебным порядком, по предоставляемым гарантиям соблюдения интересов сторон в ходе разбирательства спора и отработанности правовых механизмов рассмотрения и исполнения принятого решения.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Законодательство РФ о защите прав потребителей представляет собой крупный массив законодательных и иных правовых актов, принадлежащих различным отраслям права. Базой дальнейшего развития законодательства в этой области должны служить Гражданский кодекс РФ и Закон РФ «О защите прав потребителей», другие нормативные акты должны применяться в части, им не противоречащей.

Целевая направленность законодательства о защите прав потребителей состоит в создании дополнительных правовых гарантий соблюдения прав потребителей, защите более «слабого» участника гражданского оборота. Это проявляется путем внесения особого публичного начала в регулирование гражданско-правовых отношений с участием граждан потребителей, с одной стороны, и коммерческих организаций, с другой. Защита прав потребителей определена в качестве одного из общественных (публичных) приоритетов.

Внешнее выражение наличия особого публичного начала, которое следует рассматривать как внутреннее свойство гражданского права по соблюдению и защите публичных интересов, проявляется в установлении дополнительных правовых гарантий соблюдения прав потребителей за счет определенных изъятий из принципов юридического равенства сторон и свободы договора. В частности, регулирование правоотношений с участием граждан-потребителей осуществляется преимущественно императивными нормами, гарантирующими приоритет интересов потребителя перед интересами его контрагента; предусмотрено правило о ничтожности условий договоров, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами и иными правовыми актами в области защиты прав потребителей; в качестве общего правила ответственности исполнителей работ (услуг) перед потребителем устанавливается законная штрафная неустойка; компенсации подлежит моральный вред, причиненный потребителю не только нарушением его личных неимущественных прав, но и прав имущественных; предусматривается комплекс мер, предназначенных для активного стимулирования к добровольному удовлетворению требований потребителя, в том числе и путем установления штрафа непосредственно перед государством и др.

1 Сфера применения Закона о защите прав потребителей нуждается в конкретизации, путем установления более четких критериев ее определения. Следует изменить определение понятия «потребитель». В качестве потребителя предлагается рассматривать гражданина, имеющего намерение заказать или приобрести, либо заказывающего и приобретающего товары (работы, услуги) по потребительским договорам для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также использующего товары (работы, услуги) в указанных целях на законных основаниях. Именно в таком смысле указанное понятие должно использоваться в законодательстве, в связи, с чем следует отказаться от объединения в его рамках, исходя сугубо экономического подхода, одновременно граждан и юридических лиц, потребляющих товары (работы, услуги).

2 При решении вопроса о необходимости применения законодательства о защите прав потребителей следует исходить из того, что потребитель должен преследовать цель удовлетворения личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Если же в результате какой-либо сделки имущество, первоначально приобретавшееся для указанных выше целей, будет использоваться новым титульным владельцем в иных целях (например, в предпринимательской деятельности), то последний не может рассматриваться в качестве потребителя. Аналогичным образом должен решаться вопрос и в том случае, если товар (результат работ) в последующем приобретается юридическим лицом.

3 Необходимо в качестве особого договорного типа выделять потребительский договор, характеризующийся особой целевой направленностью, спецификой субъектного состава и особым характером правового регулирования возникающих на его основе договорных правоотношений. При этом под потребительским договором понимается возмездный гражданско-правовой договор, заключаемый между потребителем в целях удовлетворения его личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и организацией. Как правило, потребительский договор носит публичный характер.

В качестве существенных условий потребительского договора, наряду с предметом, предлагается рассматривать условия о качестве товара (работы, услуги) и цене.

4. онятия «услуга» и «работа» необходимо разграничивать по признаку наличия или отсутствия материально выраженного результата. При этом действия, полезный результат которых заключается в них самих, неотделим от самой деятельности и потребляется в ее процессе, являются услугой, а те, которые имеют соответствующий материальный результат и направлены на его получение — работой.

5.Содержание понятия «существенный недостаток» товара (результата работы) подлежит расширительному толкованию. Следует признавать его наличие и в том случае, если нарушение требований качества и безопасности возникает не только при использовании товаров (работ) по прямому назначению в соответствии с инструкциями изготовителя (исполнителя), но и при любом другом разумном использовании. Исходя из этого следует предусмотреть обязанность изготовителя (исполнителя) предупредить потребителя о возможных последствиях использования товара в разумных целях.

6. Необходимо изменение норм ГК РФ в части регулирования вопросов качества товаров (работ, услуг), установления гарантийных сроков, сроков годности и сроков службы. Нормы Закона о защите прав потребителей более теоретически обоснованы и позволяют обозначить необходимость как единого подхода к понятию «качество» и «гарантийный срок» для работ, товаров и услуг, так и целесообразность более точного определения понятий «срок годности» и «срок службы» с целью придания им самостоятельного значения. Следует также согласиться и с правильностью занятой Законом о защите прав потребителей позиции о теоретической и практической невозможности установления гарантийных сроков, сроков службы и сроков годности на услуги, не имеющие материально выраженного результата, поскольку гарантии их качества и безопасности должны предоставляться непосредственно в ходе их оказания. Вред, исходя из этого подхода, может быть причинен только в ходе оказания услуги, даже если непосредственное его обнаружение потребителем произошло позднее.

7. В отношении порядка оплаты работ по договору бытового подряда следует дополнить ГК РФ (глава 37) и Закон о защите прав потребителей (ст.35) указанием на право потребителя требовать изменения цены договора, включая случаи составления твердой сметы, если затраты исполнителя оказались значительно меньше тех, которые учитывались сторонами при составлении сметы, и при условии, что исполнитель знал или должен был знать об этом.

8. Следует, согласиться с мнением ряда ученых о невозможности причинения морального вреда юридическим лицам, а также необходимости выработки более конкретных критериев определения его размера, подлежащего компенсации.

# БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Нормативно-правовые акты

1. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей [Текст]: [Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН № 39/248, от 09.04.1985 г.] // Коммерческий Вестник. - 1989. - № 7-8.
2. Конституция Российской Федерации [Текст]: офиц. текст. // Российская газета. - 1993. - № 237.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) [Текст]: [федеральный закон № 51-ФЗ, принят 30.11.1994 г. по состоянию на 06.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. - Ст. 3301.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) [Текст]: [федеральный закон № 14-ФЗ, принят 26.10.1996 г. по состоянию на 06.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 5. - Ст. 410.
5. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) [Текст]: [федеральный закон № 146-ФЗ, принят 26.11.2001 г. по состоянию на 29.11.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2001. - № 49. - Ст. 4552.
6. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации [Текст]: [федеральный закон № 138-ФЗ., принят 14.11.2002 г. по состоянию на 04.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 46. - Ст. 4532.
7. Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Текст]: [федеральный закон № 149-ФЗ, принят 27.07.2006] // Собрание законодательства РФ. - 2006. - № 31 (1 ч.). - Ст. 3448.
8. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации [Текст]: [федеральный закон № 18-ФЗ, принят 10.01.2003 г., по состоянию на 08.11.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2003. - № 2. - Ст. 170.
9. О техническом регулировании [Текст]: [федеральный закон № 184-ФЗ, принятия 27.12.2002 г., по состоянию на 01.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 52 (ч. 1). - Ст. 5140.
10. О лицензировании отдельных видов деятельности [Текст]: [федеральный закон № 128-ФЗ, принят 08.08.2001 г., по состоянию на 06.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2001. - № 33 (часть I). - Ст. 3430.
11. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Текст]: [федеральный закон № 132-ФЗ, принят 24.11.1996 г., по состоянию на 05.02.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 49. - Ст. 5491.
12. О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации [Текст]: [федеральный закон № 15-ФЗ, принят 26.01.1996 г., по состоянию на 26.11.2001] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 5. - Ст. 411.
13. О некоммерческих организациях [Текст]: [федеральный закон № 7-ФЗ, принят 12.01.1996 г., по состоянию на 01.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 3. - Ст. 145.
14. Об образовании [Текст]: [закон РФ № 3266-1, принят 10.07.1992 г., по состоянию 24.04.2008] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 3. - Ст. 150.
15. О защите прав потребителей [Текст]: [закон РФ № 2300-1, принят 07.02.1992 г., по состоянию на 25.10.2007] // Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации. - 1992. - № 15. - Ст. 766.
16. О введении в действие Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» [Текст]: [постановление ВС РФ № 2300/1-1, от 07.02.1992 г.] // Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации. - 1992. - № 15. - Ст. 767.
17. Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств [Текст]: [постановление Правительства РФ № 290, от 11.04.2001 г., по состоянию на 23.01.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2001. - № 17. - Ст. 1712.
18. Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации [Текст]: [постановление Правительства РФ № 1013, от 13.08.1997 г., по состоянию на 28.12.2006] // Собрание законодательства РФ. - 1997. - № 33. - Ст. 3899.
19. Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Текст]: [постановление Правительства РФ № 490, от 25.04.1997 г., по состоянию на 01.02.2005] // Собрание законодательства РФ. - 1997. - № 18. - Ст. 2153.
20. Об отмене ведомственных нормативных актов, регулирующих отношения в области прав потребителей [Текст]: [постановление Правительства РФ № 359, от 28.05.1992 г.] // Российская газета. - 1992. - 4 июня. - С. 11.

Специальная и учебная литература

1. Алексеев С.С. Общая теория права. Т.1. [Текст] - М.: Норма. 2005. – 762с.
2. Аузан А. Защита потребителя услуг. [Текст] // Закон. - 2006. - № 6. - С. 13.
3. Афонина А.В. Права потребителей в сфере строительства жилья [Текст] // Жилищное право. - 2007. - № 9. - С. 12.
4. Ашиткова Т., Маматов М. Защита прав потребителей [Текст] // Законность. - 2005. - № 9. - С. 25.
5. Белов В.А. «Больной» вопрос: гражданские правоотношения с медицинскими организациями [Текст] // Законодательство. - 2003. - № 11. - С. 17.
6. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг [Текст] // Юрист. - 2003. - № 7. - С. 18.
7. Брагинского М.И., Витрянского В.В. Договорное право. Общие положения (Книга 1) - М.: Статут. 2001. – 642 с.
8. Братусь С.Н. Юридическая ответственность и законность (очерк теории). [Текст] - М.: Юрид. лит. 1975. – 436 с.
9. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы: рекомендации и примеры [Текст] - М.: Омега-Л. 2007. – 538 с.
10. Власть и бизнес: взаимная ответственность. Комментарий к законодательству (постатейный) [Текст] / Под ред. Жуйкова В.М., Ренова Э.Н. - М.: Контракт. 2004. – 468 с.
11. Гражданский кодекс Российской Федерации и законодательство о защите прав потребителей о договорах с участием потребителей / Отв. ред. Шерстобитов А.Е. - М.: Статут. 2006. – 38 с.
12. Гражданское право. Т.1: Учебник. В 2-х т. Т.1.. [Текст] / Под ред. Суханова Е.А. - М.: Волтерс Клувер. 2007. – 724 с.
13. Гражданское право: Учебник. Ч.1. [Текст] / Под ред. Толстого Ю.К., Сергеева А.П. - М.: Проспект. 2007. – 736 с.
14. Грибанов В.П. Сроки в гражданском праве. [Текст] - М.: Изд-во МГУ. 1967. – 436 с.
15. Гуляева И.Н.Защита прав потребителей в вопросах и ответах: типовые ситуации и примеры [Текст] - М.: Омега-Л. 2007. – 254 с.
16. Гурвич М.А. Учение об иске (состав, виды). [Текст] - М.: Городец. 2006. – 468 с.
17. Гусятникова Д.Е. 10 основных ситуаций защиты прав потребителей при покупке товаров [Текст] - М.: Омега-Л. 2008. – 98 с.
18. Гусятникова Д.Е. Покупатель не всегда прав! Типовые ситуации по защите прав всех участников процесса купли-продажи товаров и услуг [Текст] - М.: Омега-Л. 2008. – 84 с.
19. Журбин Б. Потребитель в законе [Текст] // ЭЖ-Юрист. - 2005. - № 7. - С.3.
20. Иоффе О.С. Обязательственное право. [Текст] - М.: Юрид. лит. 1975. – 672 с.
21. Кабалкин А.Ю. Законодательство о сфере обслуживания населения. Пособие для слушателей народных университетов. [Текст] - М: Юрид. лит. 1988. – 348 с.
22. Клетченкова М.М. Конвенционное регулирование отношений с участием потребителей [Текст] // Журнал российского права. - 2007. - № 8. - С. 23.
23. Клетченкова М.М. Гармонизация правового регулирования отношений с участием потребителей в странах СНГ [Текст] // Международное публичное и частное право. - 2007. - № 4. - С. 15.
24. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) [Текст] / Под ред. Гришаева С.П., Эрделевского А.М. - М.: Юрайт. 2007. – 814 с.
25. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части первой. [Текст] / Отв. ред. Садиков О.И. - М.: Норма. 2007. – 836 с.
26. Корнилов Э.Г. Проблемы законодательной регламентации проведения экспертиз товаров, работ и услуг по спорам о защите прав потребителей [Текст] // Современное право. - 2007. - № 12. - С. 12.
27. Малеин Н.С. Гражданский закон и права личности в СССР. [Текст] - М.: Юрлитиздат. 1981. – 432 с.
28. Молчанова Т.М. Гарантийные сроки в сфере обслуживания граждан. — В сб.: Гражданское право и сфера обслуживания. [Текст] - Свердловск: СЮИ. 1984. – 278 с.
29. Ожегов С.И. Словарь русского языка. Ок.57000 слов. [Текст] - М.: Рус. яз. 2002. – 1002 с.
30. Павлодский Е.А. Случай и непреодолимая сила в гражданском праве. [Текст] - М.: ЗАО Юстицинформ. 2007. – 326 с.
31. Парций Я.Е. Закон РФ «О защите прав потребителей». [Текст] - М.: Омега-Л. 2006. – 236 с.
32. Парций Я.Е. Защита прав потребителей: срок службы (годности), гарантийный срок, информация о товаре. [Текст] // Хозяйство и право. - 1993. - № 8. - С. 19.
33. Парций Я.Е. Комментарий к изменениям в Законе РФ «О защите прав потребителей» [Текст] // Российская юстиция. - 2008. - № 3. - С. 19.
34. Покровский И.А. Основные проблемы гражданского права. [Текст] - М.: Статут. 2003. – 678 с.
35. Пугинский Б.И. Гражданско-правовые средства в хозяйственных отношениях. [Текст] - М.: Статут. 2001. – 478 с.
36. Санникова Л.В. Права потребителей по договорам возмездного оказания услуг [Текст] // Законы России: опыт, анализ, практика. - 2007. - № 2. - С.21.
37. Сарбаш С.В. Исполнение договорного обязательства [Текст] - М.: Статут. 2005. – 678 с.
38. Семенихин В.В. Договор розничной купли-продажи [Текст] // Юрист. - 2007. - № 8. - С. 17.
39. Синицкая М.Е. Защита интересов граждан по договору бытового подряда. [Текст] - М.: Юрлитиздат. 1973. – 436 с.
40. Советское гражданское право: Учебник. Т.1. [Текст] / Под ред. Красавчикова О.А. изд. 2-е, испр. и доп. - М.: Высшая школа. 1985. – 724с.
41. Судебная практика в советской правовой системе. [Текст] / Под ред. Братуся С.Н. - М.: Юридическая литература. 1975. – 562 с.
42. Терешко Ю. Штраф в карман государства [Текст] // ЭЖ-Юрист. - 2008. - № 11. - С. 4.
43. ХалфинаР.О. Правовое регулирование поставки продукции в народном хозяйстве. [Текст] - М.: Юрид. лит. 1963. – 376 с.
44. Чапкевич Л.Е. Качество и безопасность потребительских товаров: эволюция правового регулирования [Текст] // Адвокат. - 2005. - № 7. - С.7.
45. Чефранова Е.А. Судебная защита прав потребителей. Комментарий российского законодательства. [Текст] - М.: Волтерс Клувер. 2007. – 672с.
46. Шашкова Л.А. Развитие законодательства о потребительских правах [Текст] // Юрист. - 2001. - № 2. - С. 22.
47. Швалева О.В. Правовое регулирование экспертизы качества товара [Текст] // Юрист. - 2006. - № 11. - С. 12.
48. Шершеневич Г.Ф. Учебник русского гражданского права (по изданию 1907 г.). [Текст] - М.: Стату. 2005. – 642 с.
49. Эрделевский А.М. О компенсации морального вреда юридическим лицам. [Текст] // Хозяйство и право. - 2007. - № 9. - С. 18.
50. Эффективность правовых средств в обеспечении качества продукции. [Текст] / Под ред. Грибанова В.П. - М.: Статут. 2001. – 602 с.

Материалы юридической практики

1. О практике применения положений Гражданского кодекса Российской Федерации о процентах за пользование чужими денежными средствами [Текст]: [постановление Пленума Верховного Суда РФ № 13, Пленума ВАС РФ № 14, от 08.10.1998 г.] // Бюллетень Верховного Суда РФ. - 1998. - № 12. - С. 2.
2. О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации [Текст]: [постановление Пленума Верховного Суда РФ № 6, Пленума ВАС РФ № 8, от 01.07.1996 г.] // Вестник ВАС РФ. - 1996. - № 9. - С. 16.
3. 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. - 26 ноября. - С. 9.
4. Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда [Текст]: [постановление Пленума Верховного Суда РФ № 10, от 20.12.1994 г.] // Бюллетень Верховного Суда РФ. - 1997. - № 1. - С. 13.
5. Обзор практики рассмотрения споров, связанных с применением законодательства о рекламе [Текст]: [информационное письмо Президиума ВАС РФ № 37, от 25.12.1998 г.] // Вестник ВАС РФ. - 1999. - № 2. - С. 56.
6. Извлечение из определения судебной коллегии по гражданским делам от 02.07.2003//Судебная практика (Приложение к Информационному Бюллетню Управления Судебного департамента в Самарской области).- 2003.- № 3(11).-С.11.
7. Извлечение из решения Куйбышевского районного суда от 20.02.2003//Судебная практика. (Приложение к Информационному Бюллетеню Управления Судебного департамента в Самарской области), 2003.№ 2(10).- 2003. – С.5.
8. Извлечение из определения судебной коллегии по гражданским делам 18.09.02 //Судебная практика. (Приложение к Информационному Бюллетеню Управления Судебного департамента в Самарской области).- 2003. – С.9

1. Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации. - 1992. - № 15. - Ст.766. [↑](#footnote-ref-1)
2. Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 5. - Ст. 411. [↑](#footnote-ref-2)
3. Парций Я.Е. Закон РФ «О защите прав потребителей». [Текст] - М.: Омега-Л. 2006. - С. 19. [↑](#footnote-ref-3)
4. Российская газета. - 1994. - 26 ноября. - С. 9. [↑](#footnote-ref-4)
5. Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации. - 1992. - № 15. - Ст. 767. [↑](#footnote-ref-5)
6. Российская газета. - 1992. - 4 июня. - С. 11. [↑](#footnote-ref-6)
7. СП РСФСР. - 1965. - № 1. - Ст.2. [↑](#footnote-ref-7)
8. СП РСФСР. - 1981. - №11. - Ст.71. [↑](#footnote-ref-8)
9. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей [Текст]: [Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН № 39/248, от 09.04.1985 г.] // Коммерческий Вестник. - 1989. - № 7-8. [↑](#footnote-ref-9)
10. Чефранова Е.А. Судебная защита прав потребителей. Комментарий российского законодательства. [Текст] - М.: Волтерс Клувер. 2007. - С. 480. [↑](#footnote-ref-10)
11. Алексеев С.С. Общая теория права. Т.1. [Текст] - М.: Норма. 2005. - С. 355. [↑](#footnote-ref-11)
12. Алексеев С.С. Указ. соч. - С. 356. [↑](#footnote-ref-12)
13. Судебная практика в советской правовой системе. [Текст] / Под ред. Братуся С.Н. - М.: Юридическая литература. 1975. - С. 26. [↑](#footnote-ref-13)
14. Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 49. - Ст. 5491. [↑](#footnote-ref-14)
15. Ожегов С.И. Словарь русского языка. Ок.57000 слов. [Текст] - М.: Рус. яз. 2002. - С. 57. [↑](#footnote-ref-15)
16. Парций Я.Е. Указ. соч. - С. 10-11. [↑](#footnote-ref-16)
17. Там же. - С. 11. [↑](#footnote-ref-17)
18. Извлечение из решения Куйбышевского районного суда от 20.02.2003//Судебная практика. (Приложение к Информационному Бюллетеню Управления Судебного департамента в Самарской области), 2003.№ 2(10. - 2003. – С.5. [↑](#footnote-ref-18)
19. О некоммерческих организациях [Текст]: [федеральный закон № 7-ФЗ, принят 12.01.1996 г., по состоянию на 01.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 3. - Ст. 145. [↑](#footnote-ref-19)
20. Преамбула. Об образовании [Текст]: [закон РФ № 3266-1, принят 10.07.1992 г., по состоянию 24.04.2008] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 3. - Ст. 150. [↑](#footnote-ref-20)
21. Ст. 2 Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Текст]: [федеральный закон № 149-ФЗ, принят 27.07.2006] // Собрание законодательства РФ. - 2006. - № 31 (1 ч.). - Ст. 3448. [↑](#footnote-ref-21)
22. Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Текст]: [постановление Правительства РФ № 490, от 25.04.1997 г., по состоянию на 01.02.2005] // Собрание законодательства РФ. - 1997. - № 18. - Ст. 2153. [↑](#footnote-ref-22)
23. Советское гражданское право: Учебник. Т.1. [Текст] / Под ред. Красавчикова О.А. изд. 2-е, испр. и доп. - М.: Высшая школа. 1985. - С. 14-16, 80-81. [↑](#footnote-ref-23)
24. Ст. 17 О лицензировании отдельных видов деятельности [Текст]: [федеральный закон № 128-ФЗ, принят 08.08.2001 г., по состоянию на 06.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2001. - № 33 (часть I). - Ст. 3430. [↑](#footnote-ref-24)
25. Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств [Текст]: [постановление Правительства РФ № 290, от 11.04.2001 г., по состоянию на 23.01.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2001. - № 17. - Ст. 1712. [↑](#footnote-ref-25)
26. Обзор практики рассмотрения споров, связанных с применением законодательства о рекламе [Текст]: [информационное письмо Президиума ВАС РФ № 37, от 25.12.1998 г.] // Вестник ВАС РФ. - 1999. - № 2. - С. 56. [↑](#footnote-ref-26)
27. Чапкевич Л.Е. Качество и безопасность потребительских товаров: эволюция правового регулирования [Текст] // Адвокат. - 2005. - № 7. - С. 7. [↑](#footnote-ref-27)
28. Эффективность правовых средств в обеспечении качества продукции. [Текст] / Под ред. Грибанова В.П. - М.: Статут. 2001. - С. 10. [↑](#footnote-ref-28)
29. Гусятникова Д.Е. 10 основных ситуаций защиты прав потребителей при покупке товаров [Текст] - М.: Омега-Л. 2008. - С. 15. [↑](#footnote-ref-29)
30. П. 10 Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей [Текст]: [Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН № 39/248, от 09.04.1985 г.] // Коммерческий Вестник. - 1989. - № 7-8. [↑](#footnote-ref-30)
31. Гусятникова Д.Е. Покупатель не всегда прав! Типовые ситуации по защите прав всех участников процесса купли-продажи товаров и услуг [Текст] - М.: Омега-Л. 2008. - С. 40-43. [↑](#footnote-ref-31)
32. Парций Я.Е. Защита прав потребителей: срок службы (годности), гарантийный срок, информация о товаре. [Текст] // Хозяйство и право. - 1993. - №8. - С.19; Грибанов В.П. Сроки в гражданском праве. [Текст] - М.: Изд-во МГУ. 1967. - С. 33; Молчанова Т.М. Гарантийные сроки в сфере обслуживания граждан. — В сб.: Гражданское право и сфера обслуживания. [Текст] - Свердловск: СЮИ. 1984. - С.85. [↑](#footnote-ref-32)
33. О техническом регулировании [Текст]: [федеральный закон № 184-ФЗ, принтя 27.12.2002 г., по сотоянию на 01.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 52 (ч. 1). - Ст. 5140. [↑](#footnote-ref-33)
34. Собрание законодательства РФ. - 1997. - № 33. - Ст.3899. [↑](#footnote-ref-34)
35. Парций Я.Е. Закон РФ «О защите прав потребителей». [Текст] - М.: Омега-Л. 2006. - С. 44. [↑](#footnote-ref-35)
36. Ашиткова Т., Маматов М. Защита прав потребителей [Текст] // Законность. - 2005. - № 9. - С. 25. [↑](#footnote-ref-36)
37. Брагинского М.И., Витрянского В.В. Договорное право. Общие положения (Книга 1) - М.: Статут. 2001. - С.30. [↑](#footnote-ref-37)
38. Гражданский кодекс Российской Федерации и законодательство о защите прав потребителей о договорах с участием потребителей / Отв. ред. Шерстобитов А.Е. - М.: Статут. 2006. - С. 13. [↑](#footnote-ref-38)
39. Санникова Л.В. Права потребителей по договорам возмездного оказания услуг [Текст] // Законы России: опыт, анализ, практика. - 2007. - № 2. - С. 21. [↑](#footnote-ref-39)
40. Семенихин В.В. Договор розничной купли-продажи [Текст] // Юрист. - 2007. - № 8. - С. 17. [↑](#footnote-ref-40)
41. Собрание законодательства РФ. - 2001. - № 17. - Ст. 1712. [↑](#footnote-ref-41)
42. Извлечение из определения судебной коллегии по гражданским делам от 02.07.2003//Судебная практика (Приложение к Информационному Бюллетню Управления Судебного департамента в Самарской области).- 2003.- № 3(11).-С.11. [↑](#footnote-ref-42)
43. Швалева О.В. Правовое регулирование экспертизы качества товара [Текст] // Юрист. - 2006. - № 11. - С. 12. [↑](#footnote-ref-43)
44. Кабалкин А.Ю. Законодательство о сфере обслуживания населения. Пособие для слушателей народных университетов. [Текст] - М: Юрид. лит. 1988. - С. 76; Синицкая М.Е. Защита интересов граждан по договору бытового подряда. [Текст] - М.: Юрлитиздат. 1973. - С. 18. [↑](#footnote-ref-44)
45. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) [Текст] / Под ред. Гришаева С.П., Эрделевского А.М. - М.: Юрайт. 2007. - С. 117. [↑](#footnote-ref-45)
46. .П. 14 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. - 26 ноября. - С. 9. [↑](#footnote-ref-46)
47. Павлодский Е.А. Случай и непреодолимая сила в гражданском праве. [Текст] - М.: ЗАО Юстицинформ. 2007. - С. 30. [↑](#footnote-ref-47)
48. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части первой. [Текст] / Отв. ред. Садиков О.И. - М.: Норма. 2007. - С. 36. [↑](#footnote-ref-48)
49. Гражданское право. Т.1: Учебник. В 2-х т. Т.1.. [Текст] / Под ред. Суханова Е.А. - М.: Волтерс Клувер. 2007. - С. 177. [↑](#footnote-ref-49)
50. Иоффе О.С. Обязательственное право. [Текст] - М.: Юрид. лит. 1975. - С. 100. [↑](#footnote-ref-50)
51. Там же. - С. 99-100. [↑](#footnote-ref-51)
52. П. 10 О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации [Текст]: [постановление Пленума Верховного Суда РФ № 6, Пленума ВАС РФ № 8, от 01.07.1996 г.] // Вестник ВАС РФ. - 1996. - № 9. - С. 16. [↑](#footnote-ref-52)
53. Парций Я.Е. Комментарий к изменениям в Законе РФ «О защите прав потребителей» [Текст] // Российская юстиция. - 2008. - № 3. - С. 19. [↑](#footnote-ref-53)
54. П.11 О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации [Текст]: [постановление Пленума Верховного Суда РФ № 6, Пленума ВАС РФ № 8, от 01.07.1996 г.] // Вестник ВАС РФ. - 1996. - № 9. - С. 16. [↑](#footnote-ref-54)
55. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг [Текст] // Юрист. - 2003. - № 7. - С. 18. [↑](#footnote-ref-55)
56. П. 10 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. - 26 ноября. - С. 9. [↑](#footnote-ref-56)
57. П. 11 О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации [Текст]: [постановление Пленума Верховного Суда РФ № 6, Пленума ВАС РФ № 8, от 01.07.1996 г.] // Вестник ВАС РФ. - 1996. - № 9. - С. 16. [↑](#footnote-ref-57)
58. Сарбаш С.В. Исполнение договорного обязательства [Текст] - М.: Статут. 2005. - С. 425. [↑](#footnote-ref-58)
59. П.5 ст. О защите прав потребителей [Текст]: [закон РФ № 2300-1, принят 07.02.1992 г., по состоянию на 25.10.2007] // Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации. - 1992. - № 15. - Ст. 766. [↑](#footnote-ref-59)
60. Ст. 16 О защите прав потребителей [Текст]: [закон РФ № 2300-1, принят 07.02.1992 г., по состоянию на 25.10.2007] // Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации. - 1992. - № 15. - Ст. 766. [↑](#footnote-ref-60)
61. П.2 ст.13 О защите прав потребителей [Текст]: [закон РФ № 2300-1, принят 07.02.1992 г., по состоянию на 25.10.2007] // Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации. - 1992. - № 15. - Ст. 766. [↑](#footnote-ref-61)
62. Собрание законодательства РФ. - 2003. - № 2. - Ст. 170. [↑](#footnote-ref-62)
63. П. «б» п. 11 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. - 26 ноября. - С. 9. [↑](#footnote-ref-63)
64. Белов В.А. «Больной» вопрос: гражданские правоотношения с медицинскими организациями [Текст] // Законодательство. - 2003. - № 11. - С. 17. [↑](#footnote-ref-64)
65. Бюллетень Верховного Суда РФ. - 1998. - № 12. - С. 2. [↑](#footnote-ref-65)
66. Клетченкова М.М. Конвенционное регулирование отношений с участием потребителей [Текст] // Журнал российского права. - 2007. - № 8. - С. 23. [↑](#footnote-ref-66)
67. Гуляева И.Н.Защита прав потребителей в вопросах и ответах: типовые ситуации и примеры [Текст] - М.: Омега-Л. 2007. – С. 53. [↑](#footnote-ref-67)
68. Шершеневич Г.Ф. Учебник русского гражданского права (по изданию 1907 г.). [Текст] - М.: Стату. 2005. - С.392-393; Покровский И.А. Основные проблемы гражданского права. [Текст] - М.: Статут. 2003. - С. 142-143. [↑](#footnote-ref-68)
69. Покровский И.А. Указ. соч. - С. 142-143. [↑](#footnote-ref-69)
70. Братусь С.Н. Юридическая ответственность и законность (очерк теории). [Текст] - М.: Юрид. лит. 1975. - С. 202; Малеин Н.С. Гражданский закон и права личности в СССР. [Текст] - М.: Юрлитиздат. 1981. - С. 162. [↑](#footnote-ref-70)
71. Афонина А.В. Права потребителей в сфере строительства жилья [Текст] // Жилищное право. - 2007. - № 9. - С.12. [↑](#footnote-ref-71)
72. Васильчикова Н.В. Как потребителю защитить свои интересы: рекомендации и примеры [Текст] - М.: Омега-Л. 2007. - С. 61. [↑](#footnote-ref-72)
73. Бюллетень Верховного Суда РФ. - 1997. - № 1. - С. 13. [↑](#footnote-ref-73)
74. Эрделевский А.М. О компенсации морального вреда юридическим лицам. [Текст] // Хозяйство и право. - 2007. - № 9. - С. 18. [↑](#footnote-ref-74)
75. Корнилов Э.Г. Проблемы законодательной регламентации проведения экспертиз товаров, работ и услуг по спорам о защите прав потребителей [Текст] // Современное право. - 2007. - № 12. - С. 12. [↑](#footnote-ref-75)
76. Журбин Б. Потребитель в законе [Текст] // ЭЖ-Юрист. - 2005. - № 7. - С. 3. [↑](#footnote-ref-76)
77. Шашкова Л.А. Развитие законодательства о потребительских правах [Текст] // Юрист. - 2001. - № 2. - С. 22. [↑](#footnote-ref-77)
78. Клетченкова М.М. Гармонизация правового регулирования отношений с участием потребителей в странах СНГ [Текст] // Международное публичное и частное право. - 2007. - № 4. - С. 15. [↑](#footnote-ref-78)
79. ХалфинаР.О. Правовое регулирование поставки продукции в народном хозяйстве. [Текст] - М.: Юрид. лит. 1963. - С. 30. [↑](#footnote-ref-79)
80. Пугинский Б.И. Гражданско-правовые средства в хозяйственных отношениях. [Текст] - М.: Статут. 2001. - С.85. [↑](#footnote-ref-80)
81. Власть и бизнес: взаимная ответственность. Комментарий к законодательству (постатейный) [Текст] / Под ред. Жуйкова В.М., Ренова Э.Н. - М.: Контракт. 2004. - С. 273. [↑](#footnote-ref-81)
82. Гражданское право: Учебник. Ч.1. [Текст] / Под ред. Толстого Ю.К., Сергеева А.П. - М.: Проспект. 2007. - С.242-243. [↑](#footnote-ref-82)
83. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право: Общие положения. [Текст] - М.: Статут. 2001. - С. 328. [↑](#footnote-ref-83)
84. О прокуратуре Российской Федерации [Текст]: [федеральный закон № 2202-1, принят 17.01.1992 г., по сотоянию на 24.07.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1995. - № 47. - Ст. 4472. [↑](#footnote-ref-84)
85. Аузан А. Защита потребителя услуг. [Текст] // Закон. - 2006. - № 6. - С. 13. [↑](#footnote-ref-85)
86. Гурвич М.А. Учение об иске (состав, виды). [Текст] - М.: Городец. 2006. - С. 5-11. [↑](#footnote-ref-86)
87. Терешко Ю. Штраф в карман государства [Текст] // ЭЖ-Юрист. - 2008. - № 11. - С. 4. [↑](#footnote-ref-87)
88. Извлечение из определения судебной коллегии по гражданским делам 18.09.02 //Судебная практика. (Приложение к Информационному Бюллетеню Управления Судебного департамента в Самарской области).- 2003. – С.9 [↑](#footnote-ref-88)