Содержание

Введение

Глава 1. Основная характеристика института защиты прав граждан-потребителей в торговом обслуживании

1.1 История возникновения и развития института защиты прав потребителей в торговом обслуживании за рубежом и в Российской Федерации

1.2 Потребитель как субъект права на защиту в торговом обслуживании

Глава 2. Содержание института защиты прав граждан-потребителей в торговом обслуживании в Российской Федерации

2.1 Основные права граждан-потребителей в торговом обслуживании

2.2 Система способов защиты прав граждан-потребителей в торговом обслуживании

Глава 3. Государственная и общественная защита прав граждан-потребителей в сфере торговли

3.1 Полномочия федеральных органов исполнительной власти по защите прав потребителей

3.2 Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления. Права общественных объединений потребителей

Заключение

Библиографический список

## Введение

Актуальность темы исследования. Потребности населения в различных товарах и услугах обеспечивают производители, исполнители работ и услуг, торговля. Каждый день мы, сами того не зная, вступаем в различные правовые отношения: пользуемся коммунальными услугами, покупая товар в магазине - заключаем договор розничной купли-продажи и т.п.

В развитых странах признается приоритетность интересов потребителей по сравнению с другими субъектами рынка. В условиях насыщенности рынка товарами и услугами современный потребитель имеет все возможности для того, чтобы поднять уровень своих требований к товарам, услугам и качеству обслуживания. Торговля, являясь посредником между изготовителями и потребителем, призвана защищать интересы потребителей, предъявляя к изготовителям, продавцам требования в отношении качества и безопасности товаров, предоставления необходимой информации, упаковки, обеспечивая одновременно торговое их обслуживание.

Разработка и реализация мер по удовлетворению потребностей своих граждан, защите их интересов являются не только социально-экономической, но и политической функцией государства. За последние годы в Российской Федерации принят ряд законодательных актов, регулирующих процессы торгового обслуживания. Совокупность всех правил и составляет те нормы, которые устанавливают обязанность и ответственность торговой организации, индивидуального предпринимателя - продавцов перед потребителем и защищают его права. Но его недостаточно знают сами продавцы, потребители и контролирующие органы. Производители и торговые предприятия зачастую пытаются навязать потребителям выгодные для себя и не выгодные для него условия приобретения товаров. Значительная часть товаров оказывается низкого качества, а иногда даже опасной для жизни и здоровья людей. В наши дни рынок наводнен подделками и продукцией низкого качества. В погоне за большой прибылью изготовители забывают о потребностях человека в качественном товаре, продавая некачественную продукцию по цене продукции хорошего качества. Поэтому для каждого потребителя необходима поддержка государства, которое законодательно отстаивает права граждан-потребителей, заставляя производителей выпускать товары высокого качества. Такое законодательство регулирует отношения с участием потребителей, определяя права потребителей и механизм их реализации.

Защита прав потребителей является комплексным правовым институтом, который объединяет нормы гражданского, гражданско-процессуального, административного, уголовного и других отраслей права.

Основными нормативно-правовыми регулирующими отношения в сфере защиты прав потребителя в Российской Федерации являются Гражданский кодекс Российской Федерации и Закон "О защите прав потребителей". Существует еще ряд нормативно-правовых документов, регулирующих отношения в этой сфере, о которых будет упомянуто в данной дипломной работе позже.

Степень научной разработанности. Вопросы защиты прав потребителей рассматривали такие ученые как А.В. Селянин, Е.Б. Козлова, Е.А. Копыстыринский, Л.В. Мелихова, В.Н. Ткачев, С.П. Гурская, И.В. Зыкова, П.П. Богдан, Э.Г. Корнилов, Я.Е. Парций, А.Н. Распонин, В.П. Смолянинов и многие другие.

Объект исследования - являются общественные отношения, возникающие области защиты прав потребителей.

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

нормы гражданского и смежного законодательства;

практика реализации норм, предусматривающих применение защиты прав потребителей в торговом обслуживании.

Целью данной работы является:

формирование знаний в области правового регулирования защиты прав потребителей;

выработка умений применения правовых норм по защите прав потребителей в процессе продажи товаров;

выявление недостатков в законодательстве по защите прав потребителей;

совершенствование законодательной базы в этой области права.

В данной работе поставлены следующие задачи:

рассмотреть и проанализировать основные права потребителей в торговом обслуживании, закрепленные законодательством Российской Федерации;

изучить и проанализировать систему способов защиты прав потребителей в торговом обслуживании, раскрыть содержание отдельных способов;

выявить проблемы практики применения законодательства о защите прав потребителей.

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

Структура работы. Дипломная работа состоит из введения трех глав, объединяющих шесть параграфов, заключения и библиографического списка.

## Глава 1. Основная характеристика института защиты прав граждан-потребителей в торговом обслуживании

## 1.1 История возникновения и развития института защиты прав потребителей в торговом обслуживании за рубежом и в Российской Федерации

Еще в древнейшие времена, с появлением частной собственности, возникает и получает большое распространение договор, направленный на обращение вещей, на переход их из одного хозяйства в другое. То, что потребитель нуждается в защите, люди признали еще в древности. Поэтому практически во всех сводах законов уже с тех времен присутствовали нормы, защищающие интересы граждан как потребителей. Люди старались защищать права покупателя еще в древние времена. Первым примером такого рода могут служить законы Хаммурапи - царя, правившего Вавилоном в 18 в. до н.э. Так законы Хаммурапи регулировали отношения кредита, качества товаров и услуг и ответственность за продажу некачественных товаров. В средние века процесс купли-продажи жестко регулировался городскими властями во многих странах. Например, в Австрии в 15 в. продавец разбавленного или прокисшего молока должен был выпить все некачественное молоко. Во многих странах существовали специальные должности "рыночных инспекторов"[[1]](#footnote-1).

В римском праве была предусмотрена ответственность продавца за недостатки проданной вещи, за эвикцию вещи (лишение покупателя владением полученной от продавца вещи, вследствие отсуждения ее каким-либо третьим лицом). "… продавец обязан предоставить покупателю свободное и спокойное обладание вещью и обеспечить покупателя от эвикции проданной вещи со стороны третьих лиц, а если эвикция произвойдет - возместить покупателю ущерб. "[[2]](#footnote-2)

Говоря об истории возникновения защиты прав потребителей необходимо упомянуть о консъюмеризме - общественном движении, направленном на обеспечение прав потребителей, одной из целей которого является регулирование деятельности производителей и продавцов товаров, а также других участников рынка. Консъюмеризм берет свое начало в США, откуда позднее произошло его распространение в другие страны. В США он начался с борьбы с недоброкачественной продукцией, затем перешел к антимонопольной борьбе, к контролю за продуктами питания и лекарствами, потом - к борьбе с нечестной торговой практикой, недостоверной рекламой и маркировкой, далее к проблемам защиты окружающей среды, к борьбе с недостоверной информацией и регулированию рекламной деятельности. Первый протест потребителей, имеющий документальное подтверждение, зафиксирован в 1775 году в штате Массачусетс, когда продавцы испорченной пищи были приговорены к позорному столбу. После этого на проблему защиты прав потребителей стало реагировать государство, для чего и стало формировать законодательную базу.

Но как массовое явление движение потребителей получило свое распространение в 20 веке. Сначала внимание потребителей было обращено на продукты питания, в это же время была написана книга "Джунгли", в которой говорилось о стандартах безопасности при производстве мясных продуктов, она вызвала большой общественный резонанс и отчасти привела к тому, что в 1906 году было принято решение о создании государственного органа "Администрация по надзору за питанием и медикаментами". В 1936 году был создан Союз потребителей, независимый от государства и бизнеса. Впервые в мировой истории в защиту прав потребителей выступил глава государства - президент США Дж.Ф. Кенеди, который заявил: "Потребители, по определению, это мы все. Потребители - это крупнейший экономический слой, который воздействует почти на любое частное или государственное экономическое решение… Но это единственный голос, который зачастую не слышен"[[3]](#footnote-3).

15 марта 1962 года он представил конгрессу послание "Специальное сообщение по защите прав потребителя", в котором были провозглашены права потребителей, такие как право на безопасность, право быть информированным, право выбирать и право быть услышанным.

Провозглашенные Дж.Ф. Кеннеди права потребителей являются фундаментальными, на их реализацию и защиту ориентированы правительства государств мирового сообщества. Поэтому не случайно, начиная с 1983 года 15 марта отмечается как всемирный день защиты прав потребителей. [[4]](#footnote-4)

Процессы глобализации социально-экономических отношений в мире придали консъюмеризму межнациональный характер.

В Японии создание административно-правовой защиты потребителей происходило двумя путями. Первый состоял из принятия законодательных актов, основным из которых является основной закон об охране интересов потребителя. Он определил ответственность государства, местных организаций и производителей в области защиты прав потребителей. Другой путь - организация системы государственных учреждений, которые вырабатывают общую политику, выполняют координационные и контролирующие функции, осуществляют товарные инспекции, помогают решать спорные вопросы, информируют потребителей. Но созданная защита не стала надежным щитом японских потребителей, а подлинным защитником интересов потребителей стало потребительское движение.

Во Франции еще в 1905 году был принят Закон о фальсификации и подлогах в области товаров и услуг. В 1977 году одобрен Закон об охране прав и информации о потребителях. Государство обеспечивает защиту потребителей через различные организации и службы. Из них наиболее значительные: служба предотвращения обмана покупателей и контроля за качеством товаров и национальный институт потребления.

В Великобритании в 1984 году опубликована Белая книга, которая посвящена обеспечению безопасности товаров и на основе которой в 1987 году был принят закон, предусматривающий ответственность за ущерб причиненный потребителю дефектами изделия.

В Западной Европе консъюмеризм в значительной степени концентрирует свое внимание на экологии. Зеленые оказывали давление на все уровни управления в странах Западной Европы. В результате госструктуры предъявляли экологические требования к производителям. Реакцией европейского бизнеса являлось появление продуктов, не оказывающих вредного влияния на окружающую среду. В Британии начали производить пеленки из небумажного сырья. Германское федеральное Агентство защиты среды учредило ярлык Голубого Ангела для экологически чистых продуктов. В Бельгии была создана линия чистящих средств, не загрязняющих среду.

9 апреля 1985 г. Была принята резолюция Генеральной Ассамблеей ООН "Руководящие принципы для защиты прав потребителей" в качестве основы для разработки правительствами политики в этой области.

С точки зрения экономических условий, уровня образования потребители находятся в неравном положении.

Руководящие принципы для защиты прав потребителей преследуют следующие цели:

содействие странам в установлении и обеспечении защиты потребителей,

способствование созданию независимых групп потребителей,

расширение международного сотрудничества в области защиты прав потребителей

и другие (ст.1 Принципов).

Руководящие принципы для защиты прав потребителей закрепляют следующие права потребителей:

право на безопасность;

право на информацию;

право на качество;

право на потребительское образование;

право на выбор;

право на удовлетворение своих потребностей;

право быть услышанным;

право на возмещение ущерба[[5]](#footnote-5).

Все они являются основными и нашли свое отражение и в российском законодательстве.

Защита прав потребителей как самостоятельная отрасль законодательства возникла в России сравнительно недавно - в начале 90-х годов. До этого регулирование отношений по удовлетворению потребностей граждан как потребителей в основном осуществлялось нормами кодифицированного гражданского законодательства, предназначенными для установления общих норм и призванными служить базой для специального законодательства. Одной из особенностей правового регулирования в области защиты прав потребителей являлось множественность подзаконных нормативных правовых актов, регулирующих отдельные сферы взаимоотношений с участием граждан-потребителей. Ведомственные акты, как правило, содержали нормы, ущемляющие интересы потребителей, а в некоторых случаях и прямо противоречащие законодательству.

Действующее законодательство не вполне соответствовало нормам международного права, в частности, единогласно принятым 9 апреля 1985 года "Руководящим принципом для защиты интересов потребителей" (Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН 30/248). Это несоответствие прежде всего проявлялось в том, что не все права потребителей, признанные международным сообществом (право на информацию, на безопасность, на просвещение, на возмещение вреда, право объединять в потребительские организации для защиты собственных интересов), были надлежащим образом законодательно не урегулированы, а те, которые нашли отражение в законодательстве не имели механизма реализации и поэтому носили декларативный характер. Ко всему прочему отсутствовала государственная система защиты интересов потребителей.

Такое положение способствовало созданию условий для навязывания потребителям явно невыгодных для них условий договора, товаров низкого качества, не пользующихся спросом, и т.д. В условиях отсутствия свободы предпринимательской деятельности, тотального дефицита, отсутствия культуры потребления проблема возникновения специального законодательства встала особенно остро.

Первой попыткой создания потребительского законодательства стала разработка осенью 1988 года проекта закона СССР "О качестве продукции и защите прав потребителей". Большая часть этого законопроекта была посвящена проблемам обеспечения качества товаров и услуг, и лишь один раздел содержал нормы, направленные на защиту интересов потребителей. Уже само появление этого законопроекта было шагом вперед в развитии потребительского законодательства. Впервые признавалась необходимость принятия на законодательном уровне специальных норм, закрепляющих гарантии государственной защиты интересов потребителей. Но проект не избежал недостатков (не было различия между потребителем юридическим лицом и потребителем-гражданином, основные права потребителей формулировались лишь относительно обеспечения права на качества товаров). Проект широко обсуждался, но был отвергнут, так как в основном его положения носили декларативный характер и не могли быть реализованы.

Переворотом в создании потребительского законодательства стало принятие 22 мая 1991 года в СССР закона "Защите прав потребителей", который так и не вступил в силу, в связи с распадом СССР. [[6]](#footnote-6)

Образование СНГ и принятие входящими в него странами актов о суверенитете способствовали развитию в них собственного потребительского законодательства.

В условиях перехода России к рыночной экономике правовое регулирование защиты прав граждан-потребителей, становиться одним из основных регуляторов экономической жизни страны и приобретает особое значение. [[7]](#footnote-7)

Действовавшее до принятия Закона "О защите прав потребителей" законодательство не в полной мере соответствовало международному уровню защиты потребительских прав. Данное несоответствие проявлялось в том, что: во-первых, основные вопросы, касавшиеся охраны прав потребителей либо не были решены на законодательством уровне либо, если и решались на этом уровне, то в чисто традиционном плане отраслевым законодательством без учета приоритета охраны прав потребителей, во-вторых, не все международно-признанные права потребителей были надлежащим образом защищены (право на информацию, право на обеспечение безопасности жизни и здоровья, право на возмещение вреда, причиненного товарами и услугами ненадлежащего качества), гражданско-правовые способы защиты прав потребителей не имели надежного механизма реализации, в-третьих, не в полной мере соответствовало международному уровню регулирования, ответственности производителей, предприятий торговли и обслуживания перед потребителями в случае причинения вреда их жизни, здоровью или имуществу, в-четвертых, недостаточно были урегулированы вопросы, касающиеся организации и деятельности организованного потребительского движения, в том числе общественных формирований потребителей, создаваемых в целях коллективной охраны интересов граждан. Что же касается специальных государственных органов по защите прав потребителей, то таковые вообще отсутствовали. [[8]](#footnote-8)

9 января 1996 года был принят Федеральный закон РФ "О защите прав потребителей", который в последующем изменялся и усовершенствовался, но в настоящее время, несмотря на то, что Закон определяет права потребителя как в целом так и в торговом обслуживании, все-таки он, на мой взгляд, остался не полностью доработанным, не все моменты встречающиеся на практике оговорены в Законе. Поэтому, думаю, что в связи с тем, что экономическая и политическая ситуация в стране может изменяться, то и данный Закон и принимаемые в соответствии с ним нормативные акты в будущем тоже потерпят изменения.

## 1.2 Потребитель как субъект права на защиту в торговом обслуживании

Благополучие человека складывается не только из политических, личных, социальных и культурных прав и свобод, но и экономических. Экономика любого государства должна строиться на реальных потребностях человека. Именно в удовлетворении потребностей человека и народонаселения страны суть экономики. *Потребность* - желание или необходимость обладать, пользоваться данным товаром, услугой, нужным для самого воспроизводства жизни и поддержания определенного уровня жизни. Мотивы этих потребностей могут быть самыми разными. Прежде всего человек стремиться к удовлетворению главных потребностей в пище, одежде, жилье и т.д. все многочисленные потребности человека разделил и ввел в науку медик-психолог А. Маслоу, который создал иерархию потребностей человека. [[9]](#footnote-9)

Возникновение потребностей зависит от некоторых факторов, например, от возраста, пола, климата, семьи, образования, цели в жизни, здоровья, доходов и т.п.

Однако в сфере торгового права говориться только о тех потребностях, за которые необходимо уплатить определенную денежную сумму, то есть о возмездных. Потребности, реализуемые в сфере торгового обслуживания, воплощаются в:

Качестве и количестве товаров, обеспечивающих сохранение идеальнейшее развитие достигнутого уровня потребления;

Условиях приобретения товаров, потребления услуг, обеспечивающих экономию времени, комфортность покупки;

Стремлении к самовыживанию через приобретение или заказ определенных товаров, отвечающих культурному уровню, вкусу и взглядам потребителя, его привычкам и наклонностям;

Социальном общении, получении и передаче необходимой и достоверной информации.

Согласно Закона РФ "О защите прав потребителей" *потребителем* является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Приказом МАП РФ от 20 мая 1998 года № 160 "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ "О защите прав потребителей" разъяснено, что прибыль нужно понимать в соответствии со ст.2 ГК РФ как один из признаков предпринимательской деятельности, а не просто как доход. Не является потребителем гражданин, который, приобретая товары, использует их в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли. Цели, для которых приобретается товар должны быть исключительно личные (бытовые). Товары могут приобретаться (заказываться) для личных нужд либо для бытовых, либо одновременно и для личных, и для бытовых. Под потребителем понимается не только гражданин, который непосредственно приобрел товар, но и гражданин пользующийся им, но не является потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве. [[10]](#footnote-10)

Судья Фрунзенского районного суда г. Иваново Э. Корнилов в статье "Вопросы совершенствования законодательства о защите прав потребителей" считает неправильным то, что из Закона "О защите прав потребителей" выведены юридические лица, которые приобретают товары для нужд своих сотрудников. Он приводит случай, когда коллектив ЖЭКа приобрел для своих сотрудников холодильник, впоследствии оказавшийся неисправным, имеющим существенные недостатки. Продавец, при этом всячески пытается уклониться от положительного разрешения спора. В данном случае нормы Закона "О защите прав потребителей" не могут применяться к урегулированию данной ситуации только потому, что в качестве покупателя выступает организация, хотя товар приобретен ею не для коммерческих целей, а для личных нужд работников. [[11]](#footnote-11)

В странах развитой рыночной экономики термин "потребитель" используется в законодательстве как категория противостоящая "коммерсанту", в шведском праве термин "потребитель" определяется как частное лицо, приобретающее товары, главным образом для личного пользования, а не для перепродажи. В Германии этот субъект называется ein Verbraucher (конечный потребитель). Во Франции, Бельгии, Дании и Великобритании термин этот встречается в законодательстве, но без каких-либо специальных определений, а в остальных странах Европы он введен в оборот судебной практикой. В Испании правам потребителя посвящен целый специальный параграф Конституции. В целом же термин "потребитель" трактуется как непрофессионал, приобретающий предметы в целях личного потребления на рынке товаров и услуг (конечный потребитель) [[12]](#footnote-12).

В преамбуле Закона "О защите прав потребителей" под продавцом понимается - организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующий товары потребителям по договору купли-продажи. [[13]](#footnote-13)

По мнению судьи Э. Корнилова понятие продавец, данное в Законе требует уточнения, так как исходя из определения этого понятия в Законе, можно сделать вывод, что в качестве продавца может выступать любое юридическое лицо или физическое лицо. Если гражданин совершил разовую сделку, т.е. реализовал товар, он с позиции Закона уже считается продавцом. Он предполагает внести в Закон изменения в этой части "уточнив, что продавцами являются не просто лица, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи, а лишь делающие это систематически в отношении широкого круга потребителей". [[14]](#footnote-14)

Согласиться с его мнением я не могу, так как в Законе ясно указано, что продавцом является либо юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель. А предлагаемые судьей изменения, могут повлечь вот какие последствия: индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, занимающиеся иной деятельностью, кроме торговли, решит продать какую-либо вещь, и с позиции "видоизмененного" Закона он не будет считаться продавцом, что повлечет за собой ущемление прав потребителя.

В Законе "О защите прав потребителей" под производителем понимается организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. Если фирма реализует товары торговым предприятиям, то является изготовителем, а если же она реализует товары непосредственно потребителям, то она является продавцом. Организация признается изготовителем лишь в том случае, если она производит товары для последующей их реализации потребителям. Как пишет Л.В. Мелихова, если же организация не имеет намерений реализовывать товары потребителям, то и действия Закона на нее уже не будут распространяться, и в этом случае будет действовать общегражданское законодательство. [[15]](#footnote-15)

Согласно ст.2 ГК РФ правила, установленные гражданским законодательством, применяются к отношениям с участием иностранных юридических лиц, если иное не предусмотрено федеральным законом. Таким образом, иностранные юридические лица, открывшие в установленном законодательством Российской Федерации порядке свои филиалы и представительства на территории РФ и осуществляющие свою деятельность как изготовители, продавцы, исполнители на территории РФ, должны соблюдать правила гражданского законодательства РФ, в том числе и законодательства о защите прав потребителей. [[16]](#footnote-16)

Торговля является одной из важнейших сфер деятельности, в которой концентрируются интересы других отраслей народного хозяйства и населения. Еще в начале 20 в. профессор Г.Ф. Шершеневич дал следующее определение торговли, ее целей и задач: "Деятельность, имеющая своей целью посредничество между производителем и потребителем при обращении экономических благ, называется торговлей. Её задача заключается в том, чтобы доставить блага к тому месту и к тому времени, где и когда возникает спрос со стороны потребителей. Изменение благ ей чуждо". [[17]](#footnote-17) Следовательно, торговля концентрирует в себе экономические отношения по поддержанию непрерывной взаимосвязи производства и потребления, выражает сущность и особенности товарно-денежных отношений. Именно при покупке товаров завершается процесс признания производственного товара как общественной потребительской стоимости и подтверждается целесообразность его изготовления, доставки, продажи. Но ее функции не ограничиваются простым пространственным перемещением товаров от изготовителя до потребителя. Торговля, путем активного воздействия на производство и потребление, способствует увеличению выпуска товаров необходимого ассортимента и качества, а также способствует расширению потребления и внедрению новых товаров.

Говоря о защите прав потребителей необходимо дать понятие розничного рынка, деятельности по продажи товаров и т.п.30 декабря 2006 года принят Федеральный закон "О розничных рынках и о внесении изменений в трудовой кодекс Российской Федерации", которым регулируются отношения, связанные с организацией розничных рынков, организацией и осуществлением деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на розничных рынках, а также права и обязанности лиц, осуществляющих указанную деятельность. В Законе также дан ряд понятий необходимых в данной правовой сфере. Согласно Закона "О розничных рынках и о внесении изменений в трудовой кодекс Российской Федерации" деятельность по продаже товаров на розничном рынке - есть продажа товаров, осуществляемая по договору розничной купли-продажи, розничный рынок - имущественный комплекс, предназначенный для осуществления деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на основе свободно определяемых непосредственно при заключении договоров розничной купли-продажи и договоров бытового подряда цен и имеющий в своем составе торговые места. Рынки подразделяются на универсальные и специализированные. Также Законом определены понятия сельскохозяйственного рынка, сельскохозяйственного кооперативного рынка, управляющей рынком компании, торгового места, лица, с которым может быть заключен договор о предоставлении торгового места. Хочу заметить, что в данном Законе определено иное понятие продавца, нежели в Законе "О защите прав потребителей", так согласно Закона "О розничных рынках и о внесении изменений в трудовой кодекс Российской Федерации" продавцом может быть и гражданин, то есть физическое лицо, которое заключило с управляющей рынком компанией договор о предоставлении торгового места. Согласно Закона "О защите прав потребителей" продавцом не может быть гражданин, физическое лицо. Надеюсь, что такое различие не будет носить отрицательные последствия, ведь основным предметом регулирования Закона "О розничных рынках и о внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации" является не защита прав потребителей, а регулирование отношений, связанных с организацией розничных рынков, организацией и осуществлением деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на розничных рынках, а также права и обязанности лиц, осуществляющих указанную деятельность, и данное понятие продавца будет использоваться в сфере регулируемой этим законом. Данный Закон вступил в силу с 11 апреля 2007 года[[18]](#footnote-18).

Говоря о защите прав потребителей в торговом обслуживании важно отметить, что понятия защиты и охраны нередко смешиваются, хотя они имеют различное значение и в обычном словоупотреблении и тем более в качестве терминов. Охрана каждого права существует постоянно и имеет своей целью обеспечить его осуществление, не допустить его нарушения. Охрана обеспечивается, прежде всего, государством, предусматривающим субъективные права и их защиту. Носитель права и сам может предпринять различные меры охраны своих интересов. К защите же прав появляется необходимость прибегнуть лишь при их нарушении, оспаривании либо угрозе нарушения. В статье 35 Конституции РФ говориться об охране прав, а в ст.45 Конституции РФ говориться о защите прав. Согласно данной статьи каждый имеет право защищать свои права, свободы и законные интересы всеми способами, не противоречащими закону. Согласно ст.46 и 48 Конституции РФ каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод, каждый имеет право на юридическую помощь.

Ученый А.П. Сергеев считает, что к собственно правовым мерам охраны, относятся все меры, с помощью которых обеспечивается как развитие гражданских правоотношений в нормальном не нарушенном состоянии, например, закрепление гражданской право - дееспособности субъектов, установление обязанностей и т.п., так и восстановление нарушенных или оспоренных прав и интересов, что нормальный гражданский оборот предполагает не только признание за субъектами определенных гражданских прав, но и обеспечение их надежной правовой охраны. Он же пишет, что в соответствии со сложившейся в науке традиции понятием "охрана гражданских прав" охватывается вся совокупность мер, обеспечивающих нормальный ход реализации прав. В него включаются меры не только правового, но и экономического, политического, организационного и иного характера, направленные на создание необходимых условий для осуществления субъективных прав. Наряду с таким широким пониманием охраны в науке и в законодательстве используется и понятие охраны в узком смысле слова. В этом случае в него включаются лишь те предусмотренные законом меры, которые направлены на восстановление или признание гражданских прав и защиту интересов при их нарушении или оспаривании. В целях избежания терминологической путаницы охрану в узком значении этого слова принято именовать защитой гражданских прав. [[19]](#footnote-19)

Другой же ученый В.А. Тархов считает, что защиту можно определить как меру дозволенного поведения управомоченного лица, выраженную в возможности самостоятельно или посредством юрисдикционных органов применить в отношении обязанного лица меры государственно-принудительного характера с целью устранения препятствий в осуществлении субъективного права либо восстановления его в прежнее положение или наказания за нарушение. [[20]](#footnote-20)

В общем виде право на защиту можно определить как предоставленную управомоченному лицу возможность применения мер правоохранительного характера для восстановления нарушенного или оспариваемого права. Правовая квалификация данной возможности вызывает споры в литературе. Согласно традиционной концепции право на защиту является составной частью самого субъективного права на ряду с правом на собственные действия, а также требовать определенного поведения от обязанных лиц. [[21]](#footnote-21)

Такому пониманию права на защиту противостоит получающее все большее распространение в литературе мнение, в соответствии с которым право на защиту представляет собой самостоятельное субъективное право, которое в качестве реальной правовой возможности появляется у обладателя регулятивного гражданского права лишь в момент нарушения или оспаривания последнегои реализуется в рамках возникающего при этом охранительного гражданского правоотношения. По мнение А.П. Сергеева эта позиция представляется наиболее убедительной. [[22]](#footnote-22)

Субъективное право на защиту включает в себя, с одной стороны, возможность совершения управомоченным лицом собственных положительных действий и, с другой стороны, возможность требования определенного поведения от обязанного лица. Предметом защиты являются не только субъективные гражданские права, но и охраняемые законом интересы (ст.3 ГПК РФ).

Следовательно, субъектом права на защиту является лицо, наделенное законодателем правами, которые по каким-либо причинам нарушены другим лицом или лицами. Российский потребитель наделен законом правами, например право на безопасность товара, право на получение информации о товаре и т.п., а значит, в случае нарушения его субъективных потребительских прав, потребитель становиться субъектом права на защиту.

Думается, что только в том случае, если нарушены права потребителя он становиться субъектом права на защиту, так как в случае, если право потребителя не нарушено, то смысла в защите его права нет, нет необходимости защищать ненарушенное право. Как уже говорилось, необходимо различать понятия охраны и защиты. Охранять ненарушенное право возможно и необходимо, и для этого есть различные способы и методы. Защищать же возможно только нарушенное право.

## Глава 2. Содержание института защиты прав граждан-потребителей в торговом обслуживании в Российской Федерации

## 2.1 Основные права граждан-потребителей в торговом обслуживании

Права граждан-потребителей в торговом обслуживании защищаются и охраняются в соответствии с Конституцией РФ, ГК РФ, Законом РФ " О защите прав потребителей" и другими нормативно-правовыми актами.

Законом "О защите прав потребителей" российский потребитель наделен некоторыми правами: право на безопасность товара, на просвещение в области защиты прав потребителей, на безопасность товара на информацию об изготовителе и о товаре и др.

Рассмотрим некоторые из этих прав подробнее.

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.

Согласно ст.3 Закона РФ "О защите прав потребителей" право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав. В целях усиления внимания Правительства РФ, федеральных органов исполнительной власти, общественных объединений потребителей, придания положительной динамики процессу обучения населения потребительской культуре поведения в приоритетных направлениях национальной политики в сфере защиты прав потребителей на 2001-2010 гг., одобренных Межведомственным советом по защите прав потребителей, на первое место поставлено информирование и просвещение населения по вопросам национальной политики в сфере защиты прав потребителя и на второе - организация системного обучения молодежи во всех типах учебных заведений общего и профессионального образования на условиях его непрерывности и преемственности. [[23]](#footnote-23)

В 1995г. В школах Свердловской области в качестве эксперимента преподавался курс "Основы потребительских знаний", разработанный Международной конференцией обществ потребителей (КонОП) по заказу администрации Свердловской области.

В 1997г. Министерство образования признало программу и рекомендовало ее российским школам в качестве факультатива, предшествующего курсу экономики в старших классах. В некоторых регионах страны (Чувашия, Челябинская область и др.) этот предмет введен в качестве обязательной дисциплины. [[24]](#footnote-24)

Право потребителей на надлежащее качество товара.

В ст.4 Закона "О защите прав потребителей" закреплена обязанность продавца передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. Если же договором условие о качестве товара отсутствует, продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Если продавец при заключении договора был поставлен в известность потребителем о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Эта норма данной статьи направлена на защиту интересов потребителя, как экономически более слабой стороны договора. При таких условиях невозможность использования товара для необходимых потребителю целей, хоть бы и не отраженных в договоре, но оговаривавшихся при его заключении, может считаться недостатком товара. [[25]](#footnote-25)

При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу или описанию. Если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям.

Продажа товаров по образцам - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенными продавцом образцами товаров или их описаниями, содержащимися в каталогах, проспектах, буклетах, представленными фотографиях и других информационных материалах, а также в рекламных объявлениях при продаже товаров. [[26]](#footnote-26) При продаже товаров по образцам покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с демонстрируемыми образцами или предложенными описаниями товаров, выбрать и приобрести необходимые товары, передаваемые покупателю после их доставки в указанное им место, если иное не предусмотрено договором. При продаже товаров по образцам продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки любыми видами транспорта, а также по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов. Покупатель, в свою очередь, вправе отказаться от перечисленных услуг при заключении договора. [[27]](#footnote-27) К качеству товара могут предъявляться обязательные требования на уровне закона или иного правового акта, при этом продавец обязан передать потребителю товар соответствующий этим требованиям. На основании ст.168 ГК РФ, в которой закреплена недействительность любой сделки, не соответствующей требованиям закона и иных правовых актов, любые соглашения между продавцом и потребителем, допускающие отступления от указанных правил, признаются недействительными.

Хотя в Законе "О защите прав потребителей" и не говориться о праве покупателя на надлежащее качество товара, однако закрепленная в нем обязанность продавца передать покупателю товар надлежащего качества, дает нам основание полагать, что таким образом законодатель закрепил и право потребиетля на надлежащее качество товара[[28]](#footnote-28).

Согласно ст.7 Закона "О защите прав потребителей" потребитель имеет право на безопасность товара, то есть на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом. Данная статья также устанавливает обязанность изготовителя обеспечивать безопасность товара в течение установленного срока службы или срока годности товара, а если он не установлен, то в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю. В соответствии со ст.2 Закона о техническом регулировании под безопасностью продукции, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации понимается состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни и здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара, подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 Закона "О защите прав потребителя". Если для безопасности использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец обязан довести эти правила до сведения потребителя. Если на товары законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном Законом и иными правовыми актами[[29]](#footnote-29).

Сертификация - это подтверждение уполномоченным государственным органом соответствия качества товаров обязательным требованиям стандартов перечни товаров, подлежащих обязательной сертификации, утверждаются Правительством РФ. Товары, подлежащие сертификации не могут реализовываться без сертификата. Ответственность за наличие сертификата несет продавец. [[30]](#footnote-30) Обязательными для применения и исполнения требования к товарам устанавливаются в технических регламентах. Согласно ст.6 Закона "О техническом регулировании" технические регламенты принимаются в целях:

защиты жизни или здоровья граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу;

охраны окружающей среды, жизни и здоровью животных и растений;

предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей. [[31]](#footnote-31)

В Российской Федерации существует два вида технических регламентов: специальные и общие. Требования общего технического регламента обязательны для применения и соблюдения в отношении любых видов продукции, процессов производства, эксплуатации и утилизации. Требованиями специального технического регламента учитываются технологические и иные особенности отдельных видов продукции, процессов эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации. Требования не включенные в технический регламент не носят обязательный характер.

Не допускается продажа товара, в том числе импортного, без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей). Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель обязан снять такой товар с производства. При невыполнении изготовителем этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей принимает меры по отзыву такого товара с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара, подлежат возмещению изготовителем в полном объеме. [[32]](#footnote-32)

Согласно статьи 8 Закона "О защите прав потребителей" потребитель имеет право на информацию об изготовителе (продавце) и о товарах. Согласно данной статьи потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах, которая должна в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя или продавца, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Важно отметить, что хотя законодатель и обязал продавца и изготовителя давать информацию на русском языке и родных языках народов Российской Федерации, однако он не предусмотрел обязательность заверения перевода такой информации на русский язык. А ведь от верности перевода зависит и достоверность предоставляемой потребителю информации[[33]](#footnote-33).

Достоверность информации предполагает соответствие содержащихся в ней сведений о товаре действительным. Таким образом, если перевод на русский язык недостоверен, то это следует расценивать как предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной информации, и для продавца наступают правовые последствия, предусмотренные статьей 12 Закона "О защите прав потребителей". [[34]](#footnote-34)

Требование о наглядности информации означает, что продавец обязан обеспечить потребителю возможность визуального ознакомления с информацией об изготовителе, продавце и т.д. Под доступной формой доведения информации понимается то, что потребитель не должен затрачивать каких-либо усилий для получения вышеназванной информации.

Под необходимой информацией понимается прежде всего ее полнота. Поскольку потребитель, как правило, не имеет специальных знаний о приобретаемом товаре, объем предоставленной информации должен позволить потребиетлю оценить необходимость приобретения имен этого товара, а также возможность использования товара по назначению без помощи профессионалов. Закон устанавливает перечень сведений, которые в обязательном порядке должны быть предоставлены потребиетлю. Их можно детально разделить на две группы: сведения об изготовителе (продавце) и сведения о товаре. [[35]](#footnote-35)

Рассмотрим подробнее каждую из этих групп.

Как считает профессор В.Н. Ткачев из-за определенной нестабильности в экономическом развитии государства, которая нередко связана с быстрым появлением и исчезновением компаний, предлагающих потребителям те или иные товары, вопрос о надежности партнера становиться одним из самых важных критериев потребительского выбора. [[36]](#footnote-36)

И с ним нельзя в этом не согласиться. При необходимости покупки крупной вещи, мебели или техники, мы чаще всего выбираем ту фирму-продавца, которая нам известна, которая, по отзывам знакомых, нам известна как продавец качественной и (или) недорогой продукции. При походе в магазин за продуктами мы опять же выбираем магазин, в котором не приобретали испорченную колбасу, и в который всегда завозят свежее молоко. Примерно таким же образом мы выбираем и производителя.

Согласно ст.9 Закона "О защите прав потребителей" - Информация об изготовителе.

Изготовитель и продавец обязаны довести до сведения потребителя:

фирменное наименование своей организации (т.е. ее название, позволяющее отличить ее от других организаций. В соответствии со ст.54 ГК РФ название предприятия должно содержать указание на его организационно-правовую форму, так как от нее зависит объем ответственности предприятия;

место ее нахождения (в соответствии с действующим законодательством все предприятия, действующие на территории РФ, должны пройти государственную регистрацию. Местонахождения организации определяется по ее юридическому адресу, т.е. адресу, указанному в регистрационных документах, хочу заметить, что регистрация предприятий по домашним адресам запрещена);

режим ее работы (продавец имеет право самостоятельно устанавливать режим работы, однако он несет ответственность за соблюдение установленного режима. Причем при причинении убытков потребителю несоблюдением продавцом (изготовителем) режима работы, потребитель имеет право на возмещение таковых).

Продавец размещает указанную информацию на вывеске; изготовитель, продавец - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (продавцом), подлежит лицензированию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (продавца), номере лицензии, сроках действия лицензии, а также информация об органе, выдавшем лицензию. Информация должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца[[37]](#footnote-37).

Законодатель уделил большое внимание тому, какую информацию о товарах изготовитель, продавец обязаны предоставлять потребителю.

Согласно ст.10 Закона "О защите прав потребителей" изготовитель, продавец обязаны своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Например, Постановлением Правительства РФ утверждена справка о происхождении алкогольной и табачной продукции иностранного производства[[38]](#footnote-38). Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1037 установлены меры по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке[[39]](#footnote-39).

Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначению;

сведения об основных потребительских свойствах товаров, в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, БАД-ах, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

цену в рублях и условия приобретения товаров;

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

срок службы или срок годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера);

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров, указанных в пункте 4 статьи 7 Закона "О защите прав потребителей";

информацию о правилах продажи товаров;

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Вся перечисленная информация, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Основной целью предоставления потребителю информации о товарах является обеспечение возможности правильного выбора потребителем соответствующего товара.

За нарушение права потребителя на получение необходимой информации о товаре продавец несет не только имущественную ответственность, но и административную в виде штрафа (ст.14.8 КоАП РФ).

## 2.2 Система способов защиты прав граждан-потребителей в торговом обслуживании

Следует различать понятия формы и способа защиты. Форма защиты прав - это регламентированный правом комплекс особых процедур, осуществляемых правоприменительными органами и самим управомоченным лицом рамках правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права. [[40]](#footnote-40)

Под способами защиты субъективных гражданских прав понимаются закрепленные законом материально-правовые меры принудительного характера, посредством которых производится восстановление нарушенных прав и воздействие на правонарушителя.

Способы защиты гражданских прав перечислены в ст.12 ГК РФ. К ним относятся:

признание этих прав;

восстановление положения, существовавшего до нарушения права и пресечение действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;

признание оспоримой сделки недействительной и применение последствий ее недействительности, применение последствий недействительности ничтожной сделки;

признание недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления; самозащита права;

присуждение к исполнению обязанности в натуре;

возмещение убытков (например, возмещение вреда, причиненного имуществу потребителя, вследствие производственных недостатков товара);

взыскание неустойки (например, взыскание неустойки за каждый день просрочки в размере 1% от стоимости товара при отказе продавца от возврата потребителю уплаченной им суммы за товар в обмен на товар ненадлежащего качества, 0,5% за просрочку доставки товара);

компенсация морального вреда (например, компенсация морального вреда причиненного вследствие использования товара ненадлежащего качества);

прекращение или изменение правоотношения;

неприменение судом акта государственного органа или органа местного самоуправления, противоречащего закону;

иные способы.

К способам защиты, которые предусматривались гражданским кодексом РСФСР 1964 года добавлено два новшества: законодатель закрепил самозащиту гражданских прав и возмещение морального вреда.

Данный перечень не является исчерпывающим, так как предусматривает иные способы защиты, предусмотренные законом.

По мнению А.П. Сергеева данный перечень едва ли можно признать научно обоснованным ввиду того, что некоторые из указанных в нем способов защиты взаимно перекрывают друг друга, а форма защиты (самозащита) признана одним из ее способов. Тем не менее закрепление в законе даже в таком несовершенном виде наиболее распространенных способов защиты является полезной мерой, так как потерпевшие ориентируются на возможный инструментарий средств защиты своих нарушенных прав, что облегчает их выбор. [[41]](#footnote-41)

Лицо, чьи права нарушены, для их защиты может воспользоваться не любым из перечисленных способов, а вполне конкретным способом защиты своего права. Зачастую специальным законом, который применяется при конкретном правоотношении, определен способ защиты гражданских прав[[42]](#footnote-42).

Достаточно очевидно влияние на выбор конкретных способов защиты и характера правонарушения. Так, если в результате правонарушения субъективное право полностью уничтожается, восстановить его положение, существовавшее до нарушения права, практически невозможно, и поэтому подлежат применению те способы защиты, которые направлены на заглаживание причиненного вреда, - взыскание убытков, неустойки, возмещение вреда в натуре и т.п. Таким образом, хотя обладатель нарушенного субъективного права в очерченных законом рамках самостоятельно выбирает конкретный способ защиты, сам этот выбор обычно предопределяется некоторыми обстоятельствами. [[43]](#footnote-43)

Глава II Закона "О защите прав потребителей" устанавливает гарантии защиты прав потребителя при заключении договора купли-продажи. Общие нормы о договорах купли-продажи содержаться в § 1, 2 гл.30 ГК РФ, где определяется понятие договора купли-продажи, устанавливаются права и обязанности сторон по договору и ответственность за нарушение его условий. Потребители, как правило, приобретая товар, заключают договор розничной купли-продажи, поэтому к данным отношениям применимы нормы закрепленные в ст. ст.492-505 ГК РФ. Согласно ст.492 ГК РФ по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью. К отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не урегулированным ГК РФ, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними. Таким образом, нормы закрепленные в ГК РФ относящиеся к урегулированию отношений в сфере розничной купли - продажи, тесно переплетаются с положениями "Закона о защите прав потребителей"[[44]](#footnote-44).

Не все способы, перечисленные в ст.12 ГК применяются РФ для защиты прав потребителей в торговом обслуживании.

Систему этих способов составляют следующие из них:

Самозащита;

Изменение или прекращение правоотношения;

Возмещение убытков;

Взыскание неустойки;

Компенсация морального вреда.

Рассмотрим каждый из этих способов.

Самозащита

Самозащита гражданских прав представляет собою меры, которые вправе предпринять для защиты субъективных прав их носитель без обращения к компетентным органам. Способы самозащиты должны быть соразмерны нарушению и не выходить за пределы действий, необходимых для его пресечения.

Как пишет Грибанов В.П. в гражданско-правовой науке самозащиту права принято рассматривать как совершение управомоченным лицом действий фактического порядка, направленных на охрану его личных и имущественных прав и интересов. По его мнению действия юридического порядка охватываются понятием "меры оперативного воздействия". [[45]](#footnote-45)

Самозащита может выражаться в обращениях к обязанному лицу. (например, претензия) Иногда до предъявления иска в суд закон предусматривает обязательное предъявление претензии (п.2 ст.129 ГПК РФ). Претензия предъявляется только при нарушении субъективных прав и поэтому является способом для защиты. Если же предъявление претензии необязательно (как в случае с защитой нарушенных прав потребителем), то иск может быть предъявлен независимо от заявления претензии, однако она и в этих случаях может оказаться полезной. При достаточной сознательности участников гражданских правоотношений они обязаны восстановить нарушенные ими права и законные интересы других лиц, не ожидая предъявления претензии. [[46]](#footnote-46)

Самозащита гражданских прав с позиции теории - это форма их защиты, допускаемая тогда, когда потерпевший располагает возможностями правомерного воздействия на нарушителя, не прибегая к помощи судебных и иных правоохранительных органов. В рамках этой формы защиты обладатель нарушенного или оспариваемого права может использовать различные способы самозащиты, которые должны быть соразмерны нарушению. По мнению А.П. Сергеева, с научной точки зрения, нельзя согласиться с тем, что в ст.12 ГК РФ понятие самозащита гражданских прав рассматривается в качестве способа защиты, так как здесь смешаны близкие, но не совсем совпадающие понятия - способ и защита гражданских прав. [[47]](#footnote-47)

И с этим можно согласиться. В основном применяя самозащиту, потребитель применяет какой-либо иной способ, просто он не обращается для этого в различные органы. Например, используя самозащиту, потребитель требует у продавца расторжение договора купли-продажи, то есть использует еще один способ - прекращение правоотношения.

Из ст.14 ГК РФ вытекает, что для освобождения от ответственности за причинение вреда при самозащите достаточно соблюдение трех условий:

лицо, самостоятельно защищающее свое право, является бесспорным его обладателем,

избранный лицом метод самозащиты должен быть соразмерен нарушению,

способ самозащиты не может выходить за пределы действий, необходимых для его применения.

Отсутствие хотя бы одного из этих условий дает лицу, против которого применялась самозащита, право на возмещение причиненных убытков.

Например, гр.А. купил в кредит домашний кинотеатр и миксер. Миксер оказался неисправным, а домашний кинотеатр работает хорошо.А. обратился к продавцу с просьбой заменить миксер, но продавец отказал ему в этой просьбе. В ответ на это А. перестал возвращать долг и проценты за неисправный миксер и домашний кинотеатр. Действия гр.А. в этой ситуации неправомерны, так как способ такой самозащиты несоразмерен нарушению и продавец вправе в судебном порядке взыскать с гр.А. сумму долга, проценты и неустойку за просрочку по кредиту за домашний кинотеатр.

Требование потребителя подлежат удовлетворению в добровольном порядке. В случае отказа продавца по устному требованию потребителя удовлетворить его права, потребитель может составить письменную претензию, где излагаются суть, предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. Если не последует ответа, или же будет отказано в удовлетворении претензии потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещение материального и морального вреда. [[48]](#footnote-48)

В сфере защиты прав потребителей могут применяться такие методы самозащиты, как: предъявление претензии, отказ оплаты некачественной продукции, купленной в кредит, снижение выкупной цены вещи при деловом разговоре с представителем продавца и т.п.

Судебная практика исходит из того, что возможность проведения переговоров до передачи спора в суд нельзя расценивать как установление досудебного порядка урегулирования спора, поскольку под досудебным порядком понимается установление в договоре условий о направлении претензии или информационного письма установления сроков для ответа на нее других условий, позволяющих определить, что договор содержит четкую запись об установлении такого порядка. [[49]](#footnote-49)

Изменение или прекращение правоотношения.

Прекращение или изменение правоотношения допускаются лишь в тех случаях, которые предусмотрены Законом или договором. Основанием для прекращения или изменения правоотношения служит установление фактов, которые свидетельствуют об изменении или прекращении правоотношения. Например, продажа товара ненадлежащего качества, которая влечет за собой расторжение договора купли-продажи, то есть влечет прекращение правоотношения. Прежде всего следует определить как Закон трактует понятие "ненадлежащее качество". Закон не раскрывает это понятие лишь формулировками "недостаток" или "существенный недостаток". Очевидно, законодатель подразумевает, что товар ненадлежащего качества - это товар, имеющий недостаток или существенный недостаток. В преамбуле Закона "О защите прав потребителей" даются понятие недостаток и существенный недостаток товара.

Недостаток товара - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Несоответствие товара стандарту может быть установлено независимой товарной экспертизой. Несоответствие товара условиям договора также можно установить с помощью экспертов. Если несоответствие очевидно, то в проведении экспертизы нет необходимости. Трудности могут возникнуть только в части установления условий договора. Ситуация, когда условия договора купли-продажи оговариваются устно, очень распространена. В этом случае потребитель не лишен возможности доказывать с помощью свидетельских показаний, какие именно условия договора были установлены при его заключении, на что прямо указывает ст.493 ГК РФ. Наибольшие трудности могут возникнуть у потребителя в случае, если проданный товар не соответствует обычно предъявляемым требованиям к качеству товара. Дело в том, что действующее законодательство не дает четкого определения понятия "обычно предъявляемые требования". Не разъясненными остаются нюансы: что значит "обычно предъявляемые требования" и кто их предъявляет. Видимо, проблему сложно решить путем изучения потребительского рынка и обобщения информации. Хотя уже сейчас в судебной практике имеются примеры, когда путем проведения экспертизы удавалось установить не соответствие товара обычно предъявляемым требованиям. Существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Невозможность или недопустимость использования товара в соответствии с его целевым назначением может быть установлено товарной экспертизой. Но случаях, когда невозможность или недопустимость использования очевидна, проведение экспертизы не требуется. Например, если в миксере из строя вышел двигатель, то его использование по назначению невозможно, а если в автомобиле из строя вышла тормозная система, использование автомобиля недопустимо.

Факт невозможности устранения недостатка может быть установлен только экспертным исследованием. Для подтверждения факта повторного появления недостатка достаточно справки или квитанции об устарнении этого недостатка ранее и подтверждения возникновения недостатка вновь.

Проблемы могут возникнуть при доказывании того факта, что устранение недостатка требует больших затрат. Законодатель не определил понятие "большие затраты". Поэтому при рассмотрении такого спора в суде судья будет оценивать все обстоятельства по своему внутреннему убеждению.

Определение существенного недостатка как недостатка "вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора" очень туманно[[50]](#footnote-50). Согласно требованиям Закона "О защите прав потребителей" потребитель вправе рассчитывать на:

получение товара, качество которого соответствует договору;

получение товара пригодного для целей, для которых товар такого рода обычно используется;

получение товара, соответствующего требованиям стандарта;

безопасность товара;

соответствие товара предоставленной о нем информации.

Если потребитель лишается хотя бы одного из этих составляющих, то товар, который он купил, имеет существенный недостаток. Если потребителю продан товара ненадлежащего качества, потребитель может воспользоваться ст.18 Закона "О защите прав потребителей". Но и здесь есть исключение, в случае, если недостаток товара был оговорен продавцом при покупке, потребитель не имеет права предъявлять к продавцу претензии относительно этого недостатка, однако если вследствие использования товара потребителем будет обнаружен иные недостатки, которые при покупке продавцом не оговорены были, потребитель имеет право на предъявление претензий к продавцу относительно других недостатков.

Итак, теперь рассмотрим подробнее способ защиты нарушенного права гражданина-потребителя, как изменение или прекращение правоотношения.

Как способ защиты гражданских прав и охраняемых законом интересов в области защиты прав потребителей прекращение или изменение правоотношения применяется в 99% случаев в отношениях "продавец-покупатель"[[51]](#footnote-51)

Согласно п.1 ст.18 Закона "О защите прав потребителей" потребитель, в случае продажи ему товара ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе потребовать:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

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

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

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

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575 "Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требование потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков" утвержден перечень сложных и дорогостоящих товаров. [[52]](#footnote-52)

Однако, требование о расторжении договора розничной купли-продажи может быть предъявлено потребителем покупателю независимо от характера обнаружившихся в товаре недостатков.

Так, заочным решением Промышленного районного суда г. Самары удовлетворен иск А. к ОАО "АвтоВАЗ" о замене автомобиля, взыскании неустойки и компенсации морального вреда.

Президиум Самарского областного суда заочное решение отменил, указав следующее.

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

Из материалов дела видно, что истец приобрел автомобиль марки ВАЗ-21102 21.02.01. В процессе эксплуатации в автомобиле появились дефекты производственного характера. А.23.01.03 письменно обратился к ответчику с просьбой заменить некачественный автомобиль, т.е. в пределах двух лет.

Удовлетворяя требования истца, суд не учел, что согласно п.1 ст.18 Закона "О защите прав потребителей" потребитель вправе требовать замены товара ненадлежащего качества, являющегося технически сложным, лишь в случае обнаружения существенных недостатков.

Вывод суда о том, являются ли выявленные в автомобиле истца недостатки существенными, в решении отсутствует.

Акт экспертизы, принятый судом в качестве доказательства наличия в автомобиле дефектов производственного характера, не может служить безусловным тому доказательством, так как экспертиза проводилась не по определению суда, ответчик о месте и времени проведения экспертизы не был извещен, в связи с чем был лишен возможности поставить на разрешение эксперта свои вопросы.

Как видно из акта экспертизы, эксперт не был предупрежден об уголовной ответственности за дачу заведомого ложного заключения, в судебное заседание для подтверждения своего заключения не вызывался.

Решение суда отменено, дело направлено на новое рассмотрение в тот же суд**[[53]](#footnote-53)**.

Срок предъявления перечисленных в ст.18 Закона "О защите прав потребителей" требований определяется положениями закрепленными в ст. 19 вышеназванного закона, согласно которой потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Срок службы - в отличии от срока годности истечение срока службы товара не делает товар непригодным к употреблению: извлечение полезных свойств товара по истечении срока службы становиться риском потребителя, за который он несет ответственность самостоятельно.

Истечение же срока годности товара предполагает полную непригодность товара к употреблению.

Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997 года № 720 утвержден Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению.

Этим же постановлением установлен и перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы. Согласно этих перечней можно сделать вывод о том, что срок годности устанавливается на продукты питания, лекарственные средства, косметику, бытовую химию и т.п., а срок службы на товары для детей товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника, предметы обстановки дома, хозяйственные товары, культтовары, бытовую радиоэлектронная аппаратура, спортивные товары, прогулочные суда и плавсредства, технические средства для домашнего содержания животных и по уходу за растениями. [[54]](#footnote-54)

Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьей 18 Закона "О защите прав потребителей".

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара. Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей. При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи. Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Под комплектующими изделиями следует понимать изделие представляющую собой отдельную деталь обладающую конструктивной целостностью и предназначенную для применения в составе основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором. Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 Закона "О защите прав потребителей", если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 Закона "О защите прав потребителей" требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Согласно статье 470 Гражданского кодекса Российской Федерации гарантийный срок может быть установлен в договоре купли - продажи. Поскольку договоры розничной купли - продажи, как правило, являются договорами присоединения (статья 428 Гражданского кодекса Российской Федерации), условия которых определяются продавцом, то и гарантийный срок в этих договорах соответственно устанавливается продавцом товара. При этом, согласно Гражданскому кодексу Российской Федерации, в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности.

Вместе с тем Законом "О защите прав потребителей" установлены дополнительные по сравнению с Гражданским кодексом Российской Федерации права потребителей. Согласно Закону "О защите прав потребителей" потребитель вправе предъявить к продавцу требования, связанные с выявлением в товаре недостатков, в случае, когда эти недостатки обнаружены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем

Таким образом, если гарантийный срок на товар установлен изготовителем, то в договоре купли - продажи с учетом пункта 7 статьи 5 Закона "О защите прав потребителей" продавец вправе установить гарантийный срок на товар только большей продолжительности, чем установленный изготовителем товара.

В случае, если продавец в нарушение указанного выше правила установит гарантийный срок меньшей продолжительности, чем установленный изготовителем (например, изготовитель дает гарантию 6 месяцев, а продавец 30 дней), то независимо от установленного продавцом срока потребитель вправе предъявить к продавцу или организации, выполняющей функции продавца, требования, предусмотренные статьей 503 Гражданского кодекса Российской Федерации (статья 18 Закона "О защите прав потребителей"), если недостатки в товаре выявлены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем (в данном примере 6 месяцев). [[55]](#footnote-55)

Согласно ст.20 Закона "О защите прав потребителей" если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара; перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" утвержден Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара.

К таким товарам относятся: автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства, мебель, электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла), электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары), гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия. [[56]](#footnote-56)

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

Возмещение убытков - распространенный способ защиты гражданских прав.

Согласно ч.2 ст.15 ГК РФ под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Если лицо, нарушившее право, получило вследствие этого доходы, лицо, право которого нарушено, вправе требовать возмещения наряду с другими убытками упущенной выгоды в размере не меньшем, чем такие доходы.

Согласно ч.1 этой же статьей гражданского кодекса лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Согласно статьи 1097 ГК РФ вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара, а если срок годности или срок службы не установлен, в течение десяти лет со дня производства товара. Независимо от времени причинения вред подлежит возмещению, если:

В нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен;

Лицо, которому был продан товар, не было предупреждено о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре.

В соответствии со ст.1095 ГК РФ и ст.14 Закона "О защите прав потребителей" потребитель имеет право на возмещение вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара, причем право на предъявление такого требования признается за любым потерпевшим лицом, независимо состояло оно в договорных отношениях с продавцом или нет. С таким требованием потребиетль имеет право обратиться в течение установленного срока годности или службы товара. Однако в Законе, как уже было отмечено ранее юридическое лицо не признается потребителем.

Если на товар должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 Закона "О защите прав потребителей" срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 Закона "О защите прав потребителей" изготовитель не установил на товар срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего. Изготовитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет. Исключение, в соответствии с вышеуказанной статьей Закона и ст.1098 ГК РФ составляют лишь случаи, когда изготовитель либо продавец докажут, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара. В таком случае изготовитель, продавец освобождаются от ответственности.

Вред, причиненный вследствие непредоставления полной или достоверной информации о товаре, подлежит возмещению лицами, указанными в пункте 1 статья 1096 ГК РФ, то есть он подлежит возмещению по выбору потерпевшего продавцом или изготовителем товара.

Согласно статьи 1082 ГК РФ суд, удовлетворяя требование о возмещении вреда, в соответствии с обстоятельствами дела обязывает лицо, ответственное за причинение вреда, возместить вред в натуре (предоставить вещь того же рода и качества, исправить поврежденную вещь и т.п.) или возместить причиненные убытки.

Таким образом, если в результате использования товара ненадлежащего качества, либо вследствие предоставления недостоверной или непредставления информации, потребителю причинен вред его здоровью, жизни, имуществу, продавец или изготовитель (по выбору потребителя), независимо от их вины обязаны возместить потребителю причиненные убытки.

По общему правилу, в соответствии со ст.1064 ГК РФ, лицо, причинившее вред, освобождается от ответственности если докажет, что вред причинен не по его вине. В этой же статье говориться и о том, что законом может быть предусмотрено возмещение вреда и при отсутствии вины причинителя вреда. Что и предусматривает Закон "О защите прав потребителей". Все это дает возможность говорить об исключении из указанного правила, если речь идет о возмещении вреда, причиненного потребителю.

Правила возмещения вреда, причиненного жизни и здоровью гражданина, установлены действующим гражданским законодательством, в частности нормами главы 59 ГК РФ. Согласно положениям данной главы в случае смерти гражданина по вине изготовителя товара право на возмещение вреда имеют лица, находившиеся ко дню смерти на иждивении погибшего, а также лица ставшие нетрудоспособными в течении пяти лет с момента его смерти. Вред возмещается в размере той доли заработка погибшего, которую лица, имеющие право на возмещение получали или имели право получать на свое содержание. Например, ко дню смерти погибший получал 12 тыс. руб. На его иждивении находились жена и ребенок. Для определения размера возмещения вреда делим сумму заработка погибшего на троих. Таким образом, на долю каждого приходиться сумма в 3000 рублей. Эта сумма и подлежит взысканию с причинителя вреда.

Вред возмещается:

несовершеннолетним - до достижения восемнадцати лет;

учащимся старше восемнадцати лет - до окончания учебы в учебных учреждениях по очной форме обучения, но не более чем до двадцати трех лет;

женщинам старше пятидесяти пяти лет и мужчинам старше шестидесяти лет - пожизненно;

инвалидам - на срок инвалидности;

одному из родителей, супругу либо другому члену семьи, занятому уходом за находившимися на иждивении умершего его детьми, внуками, братьями и сестрами, - до достижения ими четырнадцати лет либо изменения состояния здоровья.

Установленный каждому из имеющих право на возмещение вреда в связи со смертью кормильца размер возмещения не подлежит дальнейшему перерасчету, кроме следующих случаев: рождения ребенка после смерти кормильца; назначения или прекращения выплаты возмещения лицам, занятым уходом за детьми, внуками, братьями и сестрами умершего кормильца. [[57]](#footnote-57)

В отношениях "потребитель-продавец" доказать факт подготовки потребителем мер для возможного возмещение убытков в виде упущенной выгоды достаточно трудно. Более того, из сущности некоторых видов договоров изначально вытекает невозможность возмещения упущенной выгоды. [[58]](#footnote-58)

Взыскание неустойки

Согласно ст.330 ГК РФ Понятие неустойки, под неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. По требованию об уплате неустойки кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков.

Согласно данной статьи кредитор не вправе требовать уплаты неустойки, если должник не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства.

Законодатель установил ответственность продавца (изготовителя) за нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 Закона "О защите прав потребителей" сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере одного процента цены товара.

Решением Автозаводского районного суда расторгнут договор кули-продажи автомобиля между гражданином М. и ОАО "Автоцентр-Тольятти-ВАЗ".

С ОАО "Автоцентр-Тольятти-ВАЗ" в пользу М. взысканы стоимость автомобиля, 15 000 руб. неустойки, 1 500 рублей компенсации морального вреда, а также госпошлина в доход государства 4 780 руб.

Кроме того, в пользу М. взыскано с производителя автомобиля ОАО "АвтоВАЗ" 15 000 руб. неустойки, 1 500 руб. компенсации морального вреда, а также госпошлина в доход государства 1 560 руб. .

Судебная коллегия по гражданским делам решение частично отменила, указав следующее.

Исходя из смысла ст.18, 24 ФЗ РФ "О защите прав потребителей", требования потребителя о взыскании неустойки, компенсации морального вреда не могут быть заявлены одновременно и к продавцу и производителю. Такие требования с основным требованием о расторжении договора купли-продажи заявляются к продавцу.

Между тем суд взыскал неустойку и компенсацию морального вреда, как с продавца, так и с производителя автомобиля.

Решение в части взыскания неустойки и компенсации морального вреда с производителя автомобиля ОАО "АвтоВАЗ" отменено[[59]](#footnote-59).

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 - 22 Закона "О защите прав потребителей", потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона. В данном случае неустойка за нарушение сроков по первоначальным требованиям взыскивается до предъявления потребителем нового требования. При этом, в случае просрочки выполнения нового требования также взыскивается неустойка, предусмотренная п.1 Закона "О защите прав потребителей".

В случае, когда продавцом, изготовителем (предприятием, выполняющим их функции) нарушены сроки устранения недостатков товара или сроки замены товара с недостатками, а также не выполнено либо несвоевременно выполнено требование потребителя о предоставлении во временное пользование аналогичного товара длительного пользования, неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение.

Когда требование о взыскании неустойки передается на усмотрение суда, необходимо учитывать, что Закон "О защите прав потребителей" не содержат каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки. Поэтому суд в соответствии со ст.333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательств должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной, заслуживающий уважения интерес ответчика.

Решением мирового судьи Сызранского района Самарской области от 31.03.2005 иск П. удовлетворен частично: договор купли-продажи сотового телефона "Сименс" от 18.07.2004 между ООО "Мир-2000" и П. расторгнут. С ООО "Мир-2000" в пользу П. взыскана стоимость телефона 7 980 руб., неустойка 11 810 руб.40 коп., компенсация морального вреда 2 000 руб.

Президиум Самарского областного суда решение отменил, указав следующее.

П. обратилась к мировому судье с иском к ООО "Мир-2000" о взыскании материального ущерба, неустойки и компенсации морального вреда.

Мировым судьей установлено, что 18.07.2004 П. заключила с торговой точкой ООО "Мир-2000" договор купли-продажи сотового телефона марки "Сименс" стоимостью 7 980 руб.26.08.2004, в период гарантийного срока, телефон вышел из строя. В этот же день П. сдала телефон в торговую точку для проверки качества и ремонта.15.09.2004 телефон возвращен из ремонта, однако в присутствии представителей ответчика было обнаружено, что дефекты не устранены, и телефон вновь сдан на ремонт. В установленные законом сроки проверка качества или экспертиза произведены не были, поэтому 25.10.2004 истица обратилась к ответчику с претензией о расторжении договора купли-продажи сотового телефона. В установленный законом срок ответчик ее требования не удовлетворил.

Руководствуясь ст. ст.15, 18 Закона РФ "О защите прав потребителей", мировой судья обоснованно удовлетворил иск П. в части взыскания стоимости товара и компенсации морального вреда, определив размер последнего с учетом принципа разумности и справедливости.

Вместе с тем решение в части взыскания неустойки постановлено с существенным нарушением норм материального права.

Определяя размер неустойки, мировой судья сослался на ст.23 Закона РФ "О защите прав потребителей", согласно которой взыскание неустойки за каждый день просрочки исполнения требования о выплате стоимости товара в связи с отказом потребителя от исполнения договора производится в размере 1% цены товара.

При этом указанная норма предусматривает, что цена товара определяется из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно быть удовлетворено продавцом в день добровольного удовлетворения или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

Судом не были истребованы доказательства о стоимости телефона на день вынесения судебного решения, размер неустойки, рассчитанный истицей исходя из стоимости телефона на день его приобретения, мировым судьей был необоснованно взят за основу.

Кроме того, судом не обсуждался вопрос о соразмерности взысканной неустойки последствиям нарушения обязательства.

Решение мирового судьи в части взыскания неустойки отменено, дело направлено на новое рассмотрение[[60]](#footnote-60)

Исходя из указанных материалов судебной практики следует сделать вывод о том, что при разрешении вопроса о взыскании неустойки следует руководствоваться не только нормами Закона "О защите прав потребителей", но и ГК РФ, а также Постановлением Пленума ВС РФ № 7 от 29.09.1994г. [[61]](#footnote-61)

Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

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

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Требования потребителя, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Согласно ст.13 Закона "О защите прав потребителей" уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) и в добровольном порядке.

Компенсация морального вреда.

Как известно, компенсация морального вреда по своему характеру представляет собой известное еще древнерусскому праву частотное вознаграждение в форме присуждения денежной пени с обидчиков в пользу потерпевшего. Следует отметить, что если начало 90-х годов ознаменовало собой становление института компенсации морального вреда методом проб и ошибок, то ныне наблюдается тенденция к обобщению и использованию прецедентной практики, однако до упорядочения определения размеров компенсации морального вреда еще далеко. [[62]](#footnote-62)

Моральный вред - вред, выражающийся в физических или нравственных страданиях, причиненный гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие ему нематериальные блага. Моральный вред компенсируется в денежном выражении. Размер компенсации определяется судом, который учитывает характер и глубину физических страданий, связанных с индивидуальными особенностями потерпевшего гражданина, степень вины причинителя, иные, заслуживающие внимания, обстоятельства. (ст.151 ГК РФ).

Причиненный моральный вред компенсируется в денежной форме. Размер компенсации определяется соглашением сторон, а в случае спора судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Требование о компенсации морального вреда может предъявляться самостоятельно или вместе с имущественными требованиями. Следует также отметить, что в связи с причинением морального вреда не могут быть обоснованы регрессные требования изготовителя (продавец не несет ответственности за действия третьего лица) [[63]](#footnote-63)

Закон "О защите прав потребителей" одним из первых предусмотрел возможность взыскания компенсации морального вреда. Общие нормы о компенсации морального вреда содержатся в ст. ст.1099-1101 ГК РФ.

Существует мнение о том, что компенсация морального вреда производиться только в судебном порядке. Эта позиция основывается на том, что в соответствии со ст.15 Закона "О защите прав потребителей" размер компенсации определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Можно предположить, что для того чтобы возникло право на компенсацию необходимо наличие двух условий:

Нарушении прав потребителя, предусмотренных законодательством;

Наличие вины причинителя вреда в нарушении этих прав.

Существует два способа разрешения конфликта: добровольный и принудительный. Добровольный может быть и согласием о компенсации морального вреда. Если стороны, в добровольном порядке, не смогли достичь согласия, то у потребителя возникает право на обращение в суд. В этом случае размер компенсации за причиненный моральный вред будет определяться судом. Практически каждый иск предъявляемый на основании Закона "О защите прав потребителей" сегодня сопровождается требованием о компенсации морального вреда. Практика применения этой нормы Закона на столько велика, что стала предметом обсуждения на Пленуме Верховного Суда РФ[[64]](#footnote-64) (Постановление Пленума Верховного суда РФ "Некоторые вопросы о применении законодательства о компенсации морального вреда" от 20 декабря 1994 года № 10). [[65]](#footnote-65)

Самым сложным является определение размера компенсации морального вреда. На первом этапе суды взыскивали компенсацию в процентном соотношении с размером имущественного ущерба. На недопустимость такого подхода указал Верховный Суд РФ, а в последствии нормы запрещающие обусловливать размер компенсации за причиненный моральный вред суммой имущественного ущерба, появилась в Законе "О защите прав потребителей" и в ГК РФ. К сожалению, не существует каких-либо критериев, позволяющих объективно оценить размер компенсации, поэтому судебная практика даже по аналогичным спорам очень различна. [[66]](#footnote-66)

Судья Советского районного суда г. Омска Иванов В.М. отмечает, что при рассмотрении конкретного гражданского дела размер компенсации морального вреда может меняться как в большую, так и в меньшую сторону в зависимости от конкретных обстоятельств, а поскольку, в связи с инфляцией, происходит обесценивание денежных средств, представляется, что размер компенсации морального вреда следует устанавливать именно в минимальных заработных платах. Размер же минимальной заработной платы периодически пересматривается на федеральном уровне соответственно будут увеличиваться и размеры компенсации морального вреда в каждом конкретном случае. [[67]](#footnote-67)

Как указывает А.М. Эрделевский российские суды имеют большую практику применения норм о возмещении морального вреда, однако отчетливо видно отсутствие единообразия в подходе судов к вопросы определения размера компенсации морального вреда, хотя некоторое время проявлялась тенденция к уравниванию размера компенсации морального вреда со стоимостью некачественного товара. [[68]](#footnote-68)

Однако это метод исчисления размера компенсации морального вреда не является правильным, так как в соответствии со ст.15 Закона "О защите прав потребителей" размер компенсации определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

А.М. Эрделевский предлагает формулу расчета размера возмещения морального вреда, однако, по мнению судьи Иванова В.М. данная формула не может быть применена к расчету размера компенсации морального вреда, так как в знаменателе ее может оказаться 0, что приведет к невозможности взыскания морального вреда[[69]](#footnote-69).

Таким образом, система способов защиты прав потребителей представляет собой целостный механизм регулирующий отношения в этой области права. Хотя в совокупности он и не совсем совершенен, все таки отвечает основным принципам защиты прав граждан. С помощью данного механизма потребитель имеет реальную возможность защитить свои нарушенные права, как самостоятельно, так и с помощью различных органов и суда[[70]](#footnote-70).

В статье 17 Закона "О защите прав потребителей" сказано о том, что защита прав потребителей осуществляется судом, а иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

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

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах. [[71]](#footnote-71) Данное положение избавляет потребителя от излишних затрат на защиту своих нарушенных прав, что немаловажно для малоимущих граждан. Следует заметить, что не все граждане, обращающиеся в суд за защитой своих нарушенных прав, соблюдают досудебный порядок, чем лишают себя права на взыскание неустойки. То есть не могут воспользоваться данным способом защиты[[72]](#footnote-72).

По мнению судьи Э.Г. Корнилова Для взыскания необходимо установить факт неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, кроме того, если суд установит, что требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке, государство вправе взыскать штраф в федеральный бюджет в размере цены иска. Суд должен стать последним средством разрешения подобных споров. [[73]](#footnote-73)

При защите прав граждан-потребителей в случае дистанционного способа продажи товара необходимо руководствоваться как Законом "О защите прав потребителей так и учитывать рекомендации Письма Роспотребнадзора от 8 апреля 2005 г. № 0100/2569-05-32 "О пресечении правонарушений при дистанционном способе продажи товара". [[74]](#footnote-74)

## Глава 3. Государственная и общественная защита прав граждан-потребителей в сфере торговли

## 3.1 Полномочия федеральных органов исполнительной власти по защите прав потребителей

Согласно п.1 ст.40 Закона "О защите прав потребителей" Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее - государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров, в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

В соответствии с Указом Президента РФ от 9 марта 2004 года № 314 " О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти" функции по контролю надзору в установленной сфере деятельности осуществляется федеральными службами, находящимися в ведении федеральных министерств[[75]](#footnote-75).

В соответствии с п.13 вышеназванного Указа Президента РФ образована Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Данной службе были переданы функции по контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического надзора упраздняемого Министерства здравоохранения РФ, в сфере надзора на потребительском рынке - Министерства экономического развития и торговли, в сфере защиты прав потребителей - упраздняемого Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства. Таким образом, в настоящее время государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей осуществляет Роспотребнадзор. [[76]](#footnote-76)

Согласно п.2 ст.40 Закона "О защите прав потребителей" Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривает:

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

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

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

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

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

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

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

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

Для осуществления основных функций в сфере защиты прав потребителей Роспотребнадзору в соответствии с постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 года № 322 "Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" предоставляются следующие полномочия:

Осуществлять надзор и контроль за исполнением обязательственных требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе:

Государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

Контроль за соблюдением правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров;

Регистрировать:

Отдельные виды продукции, представляющие потенциальную опасность для человека (кроме лекарственных средств);

Отдельные виды продукции, в том числе пищевые продукты впервые ввозимые на территорию РФ;

Осуществлять в установленном порядке проверку деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров. [[77]](#footnote-77)

Кроме того, Роспотребнадзор вправе осуществлять иные функции в установленной сфере деятельности, если такие функции предусмотрены федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента РФ или Правительства РФ.

В соответствии с п.6 Постановления "Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" Роспотребнадзор в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности имеет право:

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

Давать юридическим и физическим лицам разъяснения по вопросам, отнесенным к своей компетентности;

Запрашивать и получать сведения необходимые для принятия решений по отнесенным к компетентности Роспотребнадзора вопросам;

Привлекать в установленном порядке для проработки вопросов установленной сферой деятельности научные и иные организации, ученых и специалистов;

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

Создавать совещательные и экспертные органы, советы, комиссии, группы, коллегии (в установленной сфере деятельности).

Так письмом Роспотребнадзора от 7 марта 2006 г. № 0100/2473-06-32 разъяснены отдельные положения действующего законодательства. [[78]](#footnote-78)

В соответствии с п.7 Постановления Правительства РФ № 322 "Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" Роспотребнадзор в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека не вправе осуществлять в установленной сфере нормативно-правовое регулирование кроме случаев устанавливаемых указами Президента РФ постановлениями Правительства РФ, а также управления госимуществом и оказания платных услуг.

Функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров в порядке определяемом Правительством РФ, помимо Роспотребнадзора могут осуществлять иные федеральный органы исполнительной власти. К таким федеральным органам, в частности, можно отнести Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения и социального развития, подведомственную Министерству здравоохранения и социального развития РФ. Данная служба, в соответствии с положением о ней, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 года № 323, осуществляет надзор за фармацевтической деятельностью, производством, изготовлением, качеству, эффективностью, безопасностью, оборотом и порядком использования лекарственных средств, соблюдением стандартов качества медицинской помощи. [[79]](#footnote-79)

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки, находящаяся в ведомстве министерства образования и науки РФ, в соответствии с Положением о Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 17 июня 2004 года № 300, осуществляет контроль и надзор за качеством образования в образовательных учреждениях и подготовки выпускников образовательных учреждении по завершении каждого уровня образования.

Способы, с помощью которых Роспотребнадзор и иные органы осуществляют контроль в области защиты прав потребителей:

Проверка проводиться Роспотребнадзором, (его территориальными органами) либо иными федеральными органами (их территориальными органами). Целью проверки является выявление нарушений требований законов и иных нормативных правовых актов РФ регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, также обязательных требований к товарам в деятельности изготовителей (продавцов, уполномоченных лиц, импортеров).

По результатам проведенных проверок Роспотребнадзор, иные федеральные органы вправе давать изготовителю (продавцу, уполномоченным лицам, импортерам) соответствующие предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам.

В соответствии с п.3 Указа Президента РФ от 9 марта 2004 года № 314 федеральным органом исполнительной власти осуществляемым функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в установленной актами Президента РФ и Правительства РФ в определенной сфере деятельности, является федеральное министерство.

В соответствии с Указом Президента РФ от 20 мая 2004 года № 649 Роспотребнадзор находиться в ведомстве министерства здравоохранения и социального развития РФ, по этому именно министерство здравоохранения и социального развития РФ является таким федеральным органом. [[80]](#footnote-80)

Одним из направлений государственной политики в области защиты прав потребителей согласно п.2 постановления Правительства РФ от 19 января 2005 года № 30 "О типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти"[[81]](#footnote-81) является внесение проектов нормативных правовых актов в Правительство РФ и издание нормативно-правовых актов.

Нормативные правовые акты издаются на основании и во исполнение Конституции РФ, федеральных конституционных законов, федеральных законов, обязательных для исполнения органами государственной власти, органами местного самоуправления, их должностными лицами, юридическими лицами и гражданами.

Министерство здравоохранения и социального развития, в соответствии со ст.40 Закона "защите прав потребителей" разъясняет вопросы по применению законом иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Разъяснение не является нормативным правовым актом, но носит официальный характер и истолковывает правила применения действующих нормативных правовых актов.

Согласно ст.41 Закона "О защите прав потребителей" изготовитель продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), а также иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих функции по государственному контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров, их должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных настоящим Законом.

Непредставление или несвоевременное представление, а равно представление в неполном объеме или в искаженном виде указанных выше сведений влечет административную ответственность в соответствии со ст. 19.7 КоАП РФ.

Согласно ст.42.1 Закона "О защите прав потребетелей" высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

## 3.2 Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления. Права общественных объединений потребителей

Никакие федеральные органы не могут знать всех проблем, с которыми приходиться ежедневно сталкиваться потребителям в каждом конкретном городе или районе. Именно поэтому определенные функции по защите интересов потребителей Закон "О защите прав потребителей" возлагает на городские районные администрации. Сегодня практически в каждом населенном пункте есть специалист или группа специалистов, которая занимается защитой прав потребителей. Каждый потребитель, у которого есть претензии к конкретному магазину к качеству товара может пожаловаться в отдел по защите прав потребителей, и ему обязаны дать консультацию относительно того, как нужно себя вести.

На основании ст.44 Закона " О защите прав потребителей"

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

при выявлении по жалобе потребителя товаров ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека письмом от 29 июня 2005 г. № 0100/4939-05-32 разъяснила полномочия органов местного самоуправления[[82]](#footnote-82).

Согласно статье 45 Закона "О защите прав потребителей" Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

В форме общественные объединения могут создаваться только некоммерческие организации, не преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности и не распределяющие полученную прибыль между участниками.

Правовое положение общественных объединений регулируется законами "О некоммерческих организациях"[[83]](#footnote-83), "Об общественных объединениях"[[84]](#footnote-84). Общественное объединение, как и любая некоммерческая организация, считается созданной как юридическое лицо с момента ее государственной регистрации. В соответствии со ст.5 Закона "Об общественных объединениях" право граждан на создание общественных отношений реализуется не только путем объединения физических лиц, но и через юридические лица. Таким образом, общественное объединение граждан может не регистрироваться в качестве юридического лица, но в данном случае для такого объединения будут невозможными осуществление целого ряда прав, присущих юридическому лицу.

Членами общественных объединений являются физические и юридические лица, имеющие равные права и несущие равные обязанности. данного объединения оформляется соответствующими заявлениями, позволяющими учитывать количество членов.

Участниками общественного объединения являются физические лица и юридические лица - общественные объединения, выразившие поддержку целям данного объединения, принимающие участие в его деятельности без оформления условий участия.

В соответствии со ст.7 Закона об общественных объединениях могут создаваться в одной из следующих организационно-правовых форм:

общественная организация;

общественное движение;

общественный фонд;

общественное учреждение;

орган общественной самодеятельности;

политическая партия.

Общественные объединения потребителей могут создаваться в формах: общественная организация, общественное движение, общественное учреждение. [[85]](#footnote-85)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Письмом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 29 июня 2005 г. № 0100/4938-05-32 разъяснены полномочия общественных объединений потребителей. [[86]](#footnote-86)

На основании ст.46 Закона "О защите прав потребителей"

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что потребитель, чьи права нарушены не остается один на один с нарушителем продавцом (изготовителем). Законодатель признал потребителя слабой стороной спора и закрепил в законе положения, согласно которых последний имеет право на обращение в защиту своих прав в ряд органов. И тем не менее существуют и недоработки закона относительно этого момента. Как считает В. Богдан полномочия, представленные органам местного самоуправления Законом "О защите прав потребетелей", перестали соответствовать реалиям времени[[87]](#footnote-87). Куда большими правами, как ни странно обладают общественные объединения.

Поэтому необходимо законодательно расширять круг полномочий органов местного самоуправления. Предоставить им больше прав и возможностей. Необходимо делегировать полномочия органов местного самоуправления полномочия по составлению протоколов и рассмотрению дел об административном правонарушении в сфере защиты прав потребителей, дать возможность проводить экспертизы качества товаров, что позволит быстрее реагировать на выявленные нарушения.

## Заключение

В заключение хотелось бы отменить: принятие закона "О защите прав потребителей" стало важной гарантией основных прав граждан-потребителей в торговом обслуживании.

Но, несмотря на все недостатки в законодательстве, в настоящее время потребитель имеет реальную возможность защитить нарушенное право в сфере торгового обслуживания. Механизм защиты права потребителя четко отрегулирован законодателем. Определен ряд органов как содействующих потребителю в защите его прав, так и охраняющих его основные права.

Законодательство, регулирующее отношения в сфере защиты прав потребителей совершенствуется, вводятся новые понятия. Оно адаптировано к рыночным условиям, но требует некоторого видоизменения.

Проведенное исследование позволяет сформулировать и вынести на защиту следующие положения:

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

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

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

2. Необходимо исключить из текста Закона упоминания об "организациях, выполняющих функции продавца (изготовителя)", избавив его тем самым от неработающей правовой конструкции.

3. Необходимо законодательно закрепить возможность внесудебного порядка компенсации морального вреда, причиняемого потребителям.

4. Требуется введение в текст Закона положений об обязанностях потребителей (например, надлежаще использовать и не злоупотреблять своими потребительскими правами; бережно и по назначению использовать приобретенные товары, работы и услуги; соблюдать правила эксплуатации; использовать предоставляемую информацию о товаре, работе, услуге во избежание невозможности их использования) и санкций за их нарушение.

5. Реклама является способом и средством доведения до потребителя информации о товаре вообще и необходимой информации, предусмотренной Законом "О защите прав потребителей", в частности. Поэтому реклама должна в максимальной степени удовлетворять всем условиям, перечисленным в ст.10 Закона "О защите прав потребителей", поскольку рекламная информация, по сути, является публичной офертой (т.е. приглашением на заключение сделки с потребителем), что означает, что рекламная информация должна соответствовать всем указанным требованиям. В связи с этим, необходимо включить рекламу в п.3 ст.10 Закона "О защите прав потребителей" в качестве способа доведения информации до потребителей.

6. В целях устранения пробелов, существующих в действующем законодательстве в сфере защиты прав потребителей и рекламном законодательстве, необходимо внести следующие изменения и дополнения в нормативные акты, регулирующие указанные сферы правоотношений. В преамбулу Закона "О защите прав потребителей" внести определение понятия "необходимая информация". Под ней следует понимать любые сведения о потребительских свойствах товара (работы, услуги), интересующие потребителя в целях использования приобретаемого товара (работы, услуги), а также продавце (изготовителе, исполнителе), доступные для восприятия потребителя и необходимые для реализации и защиты им своих прав. Кроме того, необходимо выделить понятие "обязательная информация". Предусмотренный ст.9, 10 Закона "О защите прав потребителей" перечень сведений, которые исполнитель обязан предоставить потребителю, следует рассматривать в качестве информации "обязательной", являющейся составной частью информации "необходимой".

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

8. Законом предусмотрена обязанность продавца, изготовителя предоставлять достоверную информацию о товарах на русском языке. При импорте товаров случаются ситуации, когда неверный перевод инструкции на русский язык влечет за собой предоставление недостоверной информации о товаре. Об этом потребитель узнает не сразу, как следствие он лишается возможности правильной эксплуатации товара, чем нарушаются его права, поэтому следует обязать импортеров следить за достоверностью переводов информации о товарах на русский язык и утверждать их в специализированных органах. Не обязательно создавать такой орган. Право утверждения переводов, возможно, предоставить университетам, институтам, академиям, имеющим факультеты иностранных языков. Необходимо внести дополнения в ст. ст.9, 10 Закона "О защите прав потребителей", где ст.9 необходимо дополнить п.4 следующего содержания: "Обязать изготовителя, продавца утверждать правильность перевода информации о продавце, изготовителе в институтах, академиях, университетах, имеющих факультеты соответствующих иностранных языков", ст.10 дополнить п.4 следующего содержания: "Обязать изготовителя, продавца утверждать правильность перевода информации о товаре в институтах, академиях, университетах, имеющих факультеты соответствующих иностранных языков". При этом следует утвердить порядок подтверждения правильности перевода информации о товарах, изготовителях, продавцах соответствующим постановлением Правительства РФ.

9. Необходимо установить ответственность продавца и изготовителя за дачу заведомо ложной информации в сфере защиты прав потребителей. Например, продавец вывешивает у себя в магазине объявление о том, что товары, на которые он установил скидку возврату и обмену не подлежат. Хотя, каких либо оговорок о товарах проданных со скидкой в законодательстве не найдено. Законодатель не различает товары на проданные со скидкой и без таковой. Можно привести следующий пример, продавец также вывешивает объявление о том, что в соответствии со ст.18 Закона "О защите прав потребителей" требование о расторжение договора купли-продажи относительно технически сложных товаров не предъявляется. Потребитель не имеет специального образования, чтобы различать достоверную информацию от недостоверной. Поэтому необходимо внести дополнения в Закон "О защите прав потребителей", где отдельной статьей установить гражданскую ответственность продавца и изготовителя перед потребителем за дачу заведомо ложной информации в сфере защиты прав потребителей.

## Библиографический список

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 [Текст]: офиц. текст // Российская газета. - 1993. - № 237.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) [Текст]: [федер. закон № 51 - ФЗ: принят 30.11.1994, по сост.26.06.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. - Ст.3301.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) [Текст]: [федер. закон № 14-ФЗ: принят 26.01.1996, по сост.26.06.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 5. - Ст.410.
4. Налоговый кодекс (часть вторая) [Текст]: [федер. закон № 117-ФЗ: принят 05.08.2000, по сост.08.11.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2000. - № 32. - ст.3340.
5. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138 ФЗ (ред. от 29.12.2004) // Полный сборник кодексов РФ по состоянию на 01.03.2005г. Сиб. Универ. Изд-во, 2005.
6. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 20.12.2001. (в редакции от 30.12.2004 № 219 ФЗ) // Полный сборник кодексов РФ по состоянию на 01.03.2005г. Сиб. Универ. Изд-во, 2005.
7. О защите прав потребителей [Текст]: [закон № 2300-1: принят 07.02.1992, по сост.25.10.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 3. - ст.140.
8. О техническом регулировании [Текст]: [федер. закон № 184-ФЗ: принят 27.12.2002, по сост.01.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 52 (ч.1). - ст.5140.
9. О некоммерческих организациях [Текст]: [федер. закон № 7-ФЗ: принят 12.01.1996, по сост.01.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 3. - ст.145.
10. Об общественных объединениях [Текст]: [федер. закон № 82-ФЗ: принят 19.05.1995, по сост.02.02.2006] // Собрание законодательства РФ. - 1995. - № 21. - ст. 1930.
11. О розничных рынках и о внесении изменений в трудовой кодекс Российской Федерации [Текст]: [федер. закон № 271-ФЗ: принят 30.12.2006, по сост.02.06.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2007. - № 1 (1 ч). - ст.34.
12. О рекламе [Текст]: [федер. закон № 38-ФЗ: принят 13.03.2006, по сост.01.12.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2006. - № 12. - ст.1232.
13. О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти [Текст]: [указ Президента № 314: принят 09.03.2004, по сост.24.09.2007] // Собрание законодательства РФ. - №50. - 2004. - ст.945.
14. Вопросы структуры федеральных органов исполнительной власти [Текст]: [указ Президента № 649: принят 20.05.2004, по сост.24.09.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2004. - № 21. - ст. 2023.
15. Об утверждении положения о федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Текст]: [Пост. Правительства № 322: принято 30.06.2004, по сост.14.12.2006] // Собрание законодательства РФ. - 2004. - № 28. - ст.2899.
16. Об утверждении Перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы и Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению [Текст]: [Пост. Правительства № 720: принято 16.06.1997, по сост.10.05.2001] // Собрание законодательства РФ. - 1998. - № 4. - ст.482.
17. Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации [Текст]: [Постановление Правительства РФ № 55, от 19.01.1998 г., по состоянию на 27.03.2007] // СЗ РФ. - 1998. - № 4. - Ст.482.
18. Об утверждении правил продаж отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяются требования покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества неподлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации [Текст]: [Пост. Правительства № 55: принято 19.01.1998, по сост.27.03.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1998. - № 4. - ст.482.
19. Об утверждении правил продажи товаров по образцам [Текст]: [Пост. Правительства № 918: принято 21.07.1997, по сост.27.02.2007] // Собрание законодательства РФ. - 1997. - № 30. - ст.3657.
20. О справке, прилагаемой к грузовой таможенной декларации [Текст]: [Пост. Правительства № 872: принято 31.12.2005, по сост.10.10.2007] // Собрание законодательства РФ. - 2006. - № 4. - ст.381.
21. О типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти [Текст]: [Пост. Правительства № 30: принято 19.01.2005, по сост.15.10.2007 // Собрание законодательства РФ. - 2005. - № 4. - ст.305.
22. О мерах по обеспечении наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке [Текст]: [Пост. Правительства № 1037: принято 15.08.1997] // Собрание законодательства РФ. - 1997. - № 34. - ст.3981.
23. Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требование потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков [Текст]: [Пост. Правительства № 575: принято 13.05.1997] // Собрание законодательства РФ. - 1997. - № 20. - ст.2303.
24. О некоторых вопросах, связанных с применением закона РФ "О защите прав потребителей" [Текст]: [Приказ № 160: принято 20.05.1998, по сост.11.03.1999] // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. - 1999. - № 2.
25. О полномочиях органов местного самоуправления [Текст]: [Письмо Роспотребнадзора № 0100/4939-05-32: принято 29.06.2005] // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. - 2005. - № 2.
26. О полномочиях общественных объединений потребителей [Текст]: [Письмо Роспотребнадзора № 0100/4938-05-32: принято 29.06.2005] // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. - 2005. - № 2.
27. О пресечении правонарушений при дистанционном способе продажи товара [Текст]: [Письмо Роспотребнадзора № 0100/2569-05-32: принято 08.04.2005] // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. - 2005. - № 2.
28. О разъяснении отдельных положений действующего законодательства [Текст]: [Письмо № 0100/2473-06-32: принято 07.03.2006] // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. - 2006. - № 4.
29. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г. № 39/248 "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей" // Коммерческий вестник. - 1989. - № 7,8. - С.1 - 13.

Научная и учебная литература

1. Ашиткова Т., Маматов М. Защита прав потребителей [Текст]. // Законность. - 2005. - № 9. - С.15.
2. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг [Текст]. // Юрист. - 2003. - № 7. - С.26.
3. Богдан В.В. Роль местного самоуправления в защите прав потребителей [Текст]. // Российская юстиция. - 2003. - № 7. - С.13.
4. Богдан В.В. Охрана прав покупателей в советском праве: историко-правовые аспекты гражданско-правовой и уголовно-правовой защиты (1917 - 1990 гг.) [Текст]. // Безопасность бизнеса. - 2007. - № 2. - С.29.
5. Большаков А. Проверка качества товара // ЭЖ-Юрист. - 2006. - № 38. - С.34.
6. Большой юридический словарь [Текст]. Под. ред.А.Я. Сухарева, В.Е. Крутских. М., Норма, 2004. - 1020 с.
7. Гражданское право [Текст].: учеб.: в 3т. Т.1 - 6-е издание; перераб. и доп. /Н.Д. Егоров, И.В. Елисеев и др.; отв. Ред.А.П. Сергеев, Ю.К. Толстой - М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2006. - 920 с.
8. Грибанов В.П. Осуществление и защита гражданских прав [Текст].М., Статут. 2001. - 132 с.
9. Гусева Т., Дяченко П. Если нет информации о продавце // ЭЖ-Юрист. - № 4. - 2004. - С.5.
10. Журбин Б. Потребитель в законе [Текст]. // ЭЖ-Юрист. - 2005. - № 7. - С.3.
11. Иванов В.М. К вопросу о размере компенсации морального вреда [Текст]. // Российский судья. - 2000. - № 4. - 12.
12. Клетченкова М.М. Конвенционное регулирование отношений с участием потребителей [Текст]. // Журнал российского права. - 2007. - № 8. - С.45.
13. Козлова Е.Б., Копыстыринская Е.А. Комментарий к Федеральному закону "О защите прав потребителей" (постатейный) [Текст]. М.: ПРИОР, 2006. - 99 с.
14. Корнилов Э.Г. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей [Текст]. // Хозяйство и право. - 1999. - № 11. - С.69.
15. Корнилов Э.Г. Вопросы совершенствования законодательства о защите прав потребителей [Текст]. // Хозяйство и право. - 1999. - №4. - С.68.
16. Корнилов Э.Г. Закон о защите прав потребителей в развитии [Текст]. // Право и экономика. - № 8. - 1998. - С. 20.
17. Мелихова Л.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности [Текст]. Учебное пособие. Ростов н/д: Феникс, 2001. - 222 с.
18. Мошкович М., Завойкина Н., Терешко Ю. Телемагазины под контролем [Текст]. // ЭЖ-Юрист. - 2007. - № 42. - С.5
19. Новицкий И.Б., Петерский И.С. Римское частное право [Текст]. Учебник. М.: Новый Юрист, 1997. - 456 с.
20. Орешкина О.В. Дистанционная торговля товарами [Текст]. // Внешнеторговое право. - 2007. - № 1. - С.34.
21. Парций Я.Е. Закон РФ "О защите прав потребителей". Постатейный комментарий [Текст]. М.; Правовая культура, 1996. - 122 с.
22. Попова М. Потребитель волеизъявляет, продавец исполняет [Текст]. // Бизнес-адвокат. - 2003. - № 18. - С.40.
23. Прокш М. Ответственность за нарушение прав потребителей [Текст]. // Законность. - 2003. - № 10. - С.14.
24. Распонин А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя [Текст]. Новосибирск: Издательство ЮКЭА, 2000. - 90 с.
25. Садиков О.Н. Комментарий к Гражданскому кодексу РФ ч.2 (постатейный) [Текст]. Изд.3-е испр. и доп.; М.: Инфра-М. 1998. - 908 с.
26. Свердлык Г., Страунинг Э. Способы самозащиты гражданских прав, их классификация [Текст]. // Хозяйство и право. - 1999. - №1. - С.40.
27. Селянин А.В. Защита прав потребителей [Текст]. Учебное пособие для ВУЗов.М. 2005. - 190 с.
28. Сметанников А.Е. Проблема доказывания убытков при передаче товара ненадлежащего качества [Текст]. // Российская юстиция. - 2007. - № 5. - С.22.
29. Сметанников А.Е. Последствия передачи товара ненадлежащего качества [Текст]. // Законодательство. - 2007. - № 4. - С.16.
30. Советское гражданское право [Текст]. / Под ред. В.Ф. Маслова и А.А. Пушкина. В 2-х ч. Харьков, Госиздат, 1983. Ч.1 - 724 с.
31. Тархов В.А. Гражданское право. [Текст]. Общая часть. Курс лекций. Чебоксары: Чув. кн. изд-во, 1997. - 450 с.
32. Ткачев В.Н. Защита прав потребителей в Российской Федерации [Текст]. Учебн. пособие. М.: изд. дом Городец, 2005. - 126 с.
33. Чапкевич Л.Е. Качество и безопасность потребительских товаров: эволюция правового регулирования [Текст]. // Адвокат. - 2005. - № 7. - С.34.
34. Четкина О. Вопросы судебного толкования правовых норм на примере дел о защите прав потребителей [Текст]. // Арбитражный и гражданский процесс. - 2007. - № 6. - С.13.
35. Швалева О.В. Правовое регулирование экспертизы качества товара [Текст]. // Юрист. - 2006. - № 11. - С.34.
36. Шершеневич Г.Ф. Учебник торгового права [Текст]. М.: Спарк, 1994. - 842 с.
37. Шугаибов З.Ш. Правоотношения в сфере рекламы и их отраслевое регулирование [Текст]. // Юрист. - 2006. - № 4. - С.34.
38. Эрделевский А.М. Моральный вред и компенсация за страдания. Научно-практическое пособие [Текст]. М.: изд-во БЕК, 1998. - 244 с.

Материалы юридической практики

1. О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей [Текст]: [Постановление Пленума Верховного суда РФ № 11: от 29.09.1994] // Российская газета № 230, 26.11.1994.
2. Некоторые вопросы о применении законодательства о компенсации морального вреда [Текст]: [Постановление Пленума Верховного суда РФ № 10: от 20.12.1994] // Российская газета № 29, 08.02.1995.
3. Извлечение из определения Президиума Самарского областного суда # 0706/275 от 20.05.2004 [Текст]. // Судебная практика. Самара. - 2005. - № 4. - С.7.
4. Извлечение из постановления Президиума Самарского областного суда № 0706/566 от 25.08.2005 [Текст]. // судебная практика. Самара. - 2006. - № 2. - С.6.
5. Извлечение из определения судебной коллегии по гражданским делам от 04.02.04 [Текст]. // Судебная практика. Самара. - 2005. - № 3. - С.4.

1. Корнилов Э.Г. Закон о защите прав потребителей в развитии [Текст].//Право и экономика.- № 8.- 1998.- С.20. [↑](#footnote-ref-1)
2. Новицкий И.Б., Перетерский И.С. Римское частное право [Текст]. Учебник. М.: Новый Юрист, 1997. – С. 407. [↑](#footnote-ref-2)
3. Клетченкова М.М. Конвенционное регулирование отношений с участием потребителей [Текст].//Журнал российского права.- 2007.- № 8.- С.45. [↑](#footnote-ref-3)
4. Богдан В.В. Охрана прав покупателей в советском праве: историко-правовые аспекты гражданско-правовой и уголовно-правовой защиты (1917 - 1990 гг.) [Текст].//Безопасность бизнеса.- 2007.- № 2.- С.29. [↑](#footnote-ref-4)
5. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г. № 39/248 «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» [Текст].// Коммерческий вестник. - 1989. - № 7, 8. - С. 1 - 13. [↑](#footnote-ref-5)
6. Ткачев В.Н. Защита прав потребителей в Российской Федерации [Текст]. Учебн. пособие. М.: Городец, 2005. – С.5. [↑](#footnote-ref-6)
7. Ткачев В.Н. Указ. раб.- С. 5. [↑](#footnote-ref-7)
8. Селянин А.В. Защита прав потребителей [Текст]. Учебное пособие для ВУЗов. М., 2005. - С. 10 [↑](#footnote-ref-8)
9. Шугаибов З.Ш. Правоотношения в сфере рекламы и их отраслевое регулирование [Текст].//Юрист.- 2006.- № 4.- С.34. [↑](#footnote-ref-9)
10. Козлова Е.Б., Копыстыринский Е.А. Комментарий к Федеральному закону «О защите прав потребителей» (постатейный) [Текст]. М.: ПРИОР, 2006 . – С. 7. [↑](#footnote-ref-10)
11. Корнилов Э. Вопросы совершенствования законодательства о защите прав потребителей [Текст].// Хозяйство и право. 1999.- №4.- С.68 [↑](#footnote-ref-11)
12. Чикин И.Е. Потребительский рынок Российской Федерации: значение и понятие [Текст].//Юрист.- 2005.-№ 12.- С.40. [↑](#footnote-ref-12)
13. Собрание законодательства РФ. -1996. - № 3.- ст. 140. [↑](#footnote-ref-13)
14. Корнилов Э. Вопросы совершенствования законодательства о защите прав потребителей [Текст].// Хозяйство и право. - 1999.- №4. - С.68. [↑](#footnote-ref-14)
15. Мелихова Л.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности [Текст]: учебное пособие. – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – С. 154. [↑](#footnote-ref-15)
16. Козлова Е.Б., Копыстыринская Е.А. Указ. раб.- С.8. [↑](#footnote-ref-16)
17. Шершеневич Г.Ф. Учебник торгового права [Текст]. М.: Спарк, 1994. – С.284. [↑](#footnote-ref-17)
18. Собрание законодательства РФ. -2007. - № 1 (1 ч.). - ст. 34. [↑](#footnote-ref-18)
19. Гражданское право [Текст]: учеб.:в 3т. Т.1 – 6-е издание; перераб. и доп./Н.Д. Егоров, И.В. Елисеев и др.; отв. Ред. А.П. Сергеев, Ю.К. Толстой – М.:ТК Велби, изд-во Проспект, 2006. - С. 335 [↑](#footnote-ref-19)
20. Тархов В.А. Гражданское право [Текст]. Общая часть. Курс лекций. г. Чебоксары: Чув. кн. изд-во, 1997. - С. 269. [↑](#footnote-ref-20)
21. Советское гражданское право [Текст]./ Под ред. В.Ф. Маслова и А.А. Пушкина. В 2-х ч. Харьков, Госиздат, 1983. Ч.1 - С.248. [↑](#footnote-ref-21)
22. Гражданское право: учеб.:в 3т. Т.1 –С. 336. [↑](#footnote-ref-22)
23. Козлова Е.Б., Копыстыринская Е.А. Указ. раб.- С. 15 [↑](#footnote-ref-23)
24. Ашиткова Т., Маматов М. Защита прав потребителей [Текст].//Законность. – 2005.- № 9.- С.15. [↑](#footnote-ref-24)
25. Козлова Е.Б., Копыстыринская Е.А. Указ. раб. – С.15. [↑](#footnote-ref-25)
26. Собрание законодательства РФ. -1997.- № 30.- ст. 3657. [↑](#footnote-ref-26)
27. Козлова Е.Б., Копыстыринская Е.А. Указ. раб. – С.16. [↑](#footnote-ref-27)
28. Большаков А. Проверка качества товара [Текст].//ЭЖ-Юрист.- 2006.- № 38.- С.34. [↑](#footnote-ref-28)
29. Чапкевич Л.Е. Качество и безопасность потребительских товаров: эволюция правового регулирования [Текст].// Адвокат.- 2005.- № 7.- С.34. [↑](#footnote-ref-29)
30. Ткачев В.Н. Указ. раб. – С.29. [↑](#footnote-ref-30)
31. Собрание законодательства РФ. -2002. - № 52 (ч. 1).- ст. 5140. [↑](#footnote-ref-31)
32. Козлова Е.Б., Копыстыринская Е.А. Указ. раб. - С. 25; Попова М. Потребитель волеизъявляет, продавец исполняет [Текст].//Бизнес-адвокат.- 2003.- № 18.- С.40. [↑](#footnote-ref-32)
33. Журбин Б. Потребитель в законе [Текст].//ЭЖ-Юрист.- 2005.- № 7.- С.3. [↑](#footnote-ref-33)
34. Гусева Т., Дяченко П. Если нет информации о продавце [Текст].//ЭЖ-Юрист.- № 4.-2004.- С.5. [↑](#footnote-ref-34)
35. Ткачев В.Н. Указ. раб. – С.31. [↑](#footnote-ref-35)
36. Там же. [↑](#footnote-ref-36)
37. Мошкович М., Завойкина Н., Терешко Ю. Телемагазины под контролем [Текст].//ЭЖ-Юрист.- 2007.- № 42.- С.5; Орешкина О.В.Дистанционная торговля товарами [Текст].//Внешнеторговое право.- 2007.- № 1.- С.34. [↑](#footnote-ref-37)
38. Собрание законодательства РФ.- 2006.- № 4.- ст. 381. [↑](#footnote-ref-38)
39. Собрание законодательства РФ.-1997.- № 34.- ст. 3981. [↑](#footnote-ref-39)
40. Большой юридический словарь [Текст]. Под. ред. А.Я. Сухарева, В.Е. Крутских. М., Норма, 2004. - С. 661. [↑](#footnote-ref-40)
41. Гражданское право: учеб.:в 3т. Т.1 - С. 240. [↑](#footnote-ref-41)
42. Прокш М. Ответственность за нарушение прав потребителей [Текст].//Законность.- 2003.- № 10.- С.14. [↑](#footnote-ref-42)
43. Гражданское право: учеб.:в 3т. - С. 240. [↑](#footnote-ref-43)
44. Швалева О.В.Правовое регулирование экспертизы качества товара [Текст].//Юрист.-2006.- № 11.- С.34. [↑](#footnote-ref-44)
45. Грибанов В.П. Осуществление и защита гражданских прав [Текст]. М, Статут. 2001.- С. 117, 132. [↑](#footnote-ref-45)
46. Тархов В.А. Гражданское право. Общая часть. .- С.101. [↑](#footnote-ref-46)
47. Гражданское право: учеб.:в 3т. Т.1 - С. 240. [↑](#footnote-ref-47)
48. Свердлык Г.; Страунинг Э. Способы самозащиты гражданских прав, их классификация [Текст].//Хозяйство и право.- 1999.- №1.- С. 40. [↑](#footnote-ref-48)
49. Садиков О.Н. Комментарий к Гражданскому кодексу РФ ч.2 (постатейный) [Текст]. Изд. 3-е испр. и доп.; - М., Инфра-М. 1998.- С.445. [↑](#footnote-ref-49)
50. Сметанников А.Е. Проблема доказывания убытков при передаче товара ненадлежащего качества [Текст]. //Российская юстиция.- 2007.- № 5.- С.22. [↑](#footnote-ref-50)
51. Распонин А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя [Текст]. Новосибирск: Издательство ЮКЭА, 2000.- С. 80. [↑](#footnote-ref-51)
52. Собрание законодательства РФ.-1997.- № 20.- ст. 2303. [↑](#footnote-ref-52)
53. Извлечение из определения Президиума Самарского областного суда N 0706/275 от 20.05.2004 [Текст].// Судебная практика. Самара.- 2005.- № 4.-С.7. [↑](#footnote-ref-53)
54. Собрание законодательства РФ.-1998.- № 4.- ст. 482. [↑](#footnote-ref-54)
55. Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти.- 1999. -№ 2. [↑](#footnote-ref-55)
56. Собрание законодательства РФ.-1998.- № 4.- ст. 482. [↑](#footnote-ref-56)
57. Ткачев В.Н. Указ. раб. – С.43 [↑](#footnote-ref-57)
58. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг [Текст].// Юрист.- № 7.- 2003. - С. 26. [↑](#footnote-ref-58)
59. Извлечение из определения судебной коллегии по гражданским делам от 04.02.04 [Текст].//Судебная практика. Самара.- 2005.- № 3.- С.4. [↑](#footnote-ref-59)
60. Извлечение из постановления Президиума Самарского областного суда № 0706/566 от 25.08.2005 [Текст].// судебная практика. Самара.- 2006.- № 2.- С.6. [↑](#footnote-ref-60)
61. Российская газета № 230, 26.11.1994 [↑](#footnote-ref-61)
62. Иванов В.М. К вопросу о размере компенсации морального вреда [Текст].// Российский судья.- 2000.- № 4.- С.12. [↑](#footnote-ref-62)
63. Парций Я.Е. Закон РФ «О защите прав потребителей». Постатейный комментарий [Текст]. М.; Правовая культура. 1996.- С. 56. [↑](#footnote-ref-63)
64. Ткачев В.Н. Указ. раб. – С.44 [↑](#footnote-ref-64)
65. Российская газета № 29, 08.02.1995. [↑](#footnote-ref-65)
66. Ткачев В.Н. Указ. раб. – С.44 [↑](#footnote-ref-66)
67. Иванов В.М. К вопросу о размере компенсации морального вреда [Текст].// Российский судья.- 2000.- № 4.- С.26. [↑](#footnote-ref-67)
68. Иванов В.М. К вопросу о размере компенсации морального вреда [Текст].// Российский судья.- 2000.- № 4. – С.26. [↑](#footnote-ref-68)
69. Эрделевский А.М. Моральный вред и компенсация за страдания [Текст]. Научно-практическое пособие. М.: Изд-во БЕК,1998.-С.45. [↑](#footnote-ref-69)
70. Сметанников А.Е. Последствия передачи товара ненадлежащего качества [Текст].//Законодательство.- 2007.- № 4.- С.16. [↑](#footnote-ref-70)
71. Собрание законодательства РФ.- 2000.- № 32.- ст. 3340. [↑](#footnote-ref-71)
72. Четкина О. Вопросы судебного толкования правовых норм на примере дел о защите прав потребителей [Текст].//Арбитражный и гражданский процесс.- 2007.- № 6.- С.13. [↑](#footnote-ref-72)
73. Корнилов Э.Г. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей [Текст].// Хозяйство и право.- 1999.- № 11.- С. 69. [↑](#footnote-ref-73)
74. Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти.- 2005. -№ 2. [↑](#footnote-ref-74)
75. Собрание законодательства РФ. - №50. - 2004.- ст. 945. [↑](#footnote-ref-75)
76. Козлова Е.Б., Копыстыринская Е.А. Указ. раб. - С. 124. [↑](#footnote-ref-76)
77. Собрание законодательства РФ.- 2004.- № 28.- ст. 2899. [↑](#footnote-ref-77)
78. Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти.- 2006. -№ 4. [↑](#footnote-ref-78)
79. Козлова Е.Б., Копыстыринская Е.А. Указ. раб. - С. 126. [↑](#footnote-ref-79)
80. Собрание законодательства РФ.- 2004.-№ 21 .-ст. 2023. [↑](#footnote-ref-80)
81. Собрание законодательства РФ. -2005.- № 4.- ст. 305. [↑](#footnote-ref-81)
82. Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти.- 2005. -№ 2. [↑](#footnote-ref-82)
83. Собрание законодательства РФ.-1996.- № 3.- ст. 145. [↑](#footnote-ref-83)
84. Собрание законодательства РФ.-1995.- № 21.- ст. 1930. [↑](#footnote-ref-84)
85. Козлова Е.Б., Копыстыринская Е.А. Указ. раб.- С. 139. [↑](#footnote-ref-85)
86. Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти.- 2005. -№ 2. [↑](#footnote-ref-86)
87. Богдан В.Роль местного самоуправления в защите прав потребителей [Текст].// Российская юстиция.- 2003. - № 7.- С.13. [↑](#footnote-ref-87)