ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ С УЧАСТИЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ГЛАВА 2. ПРАВО НА КАЧЕСТВО И ПОСЛЕДСТВИЯ ЕГО НЕСОБЛЮДЕНИЯ

2.1. Качество товаров

2.2. Последствия продажи товара ненадлежащего качества

2.3. Ответственность за нарушение прав потребителей

ГЛАВА 3. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

**ВВЕДЕНИЕ**

Темой моей выпускной квалификационной работы является «Защита прав потребителей при продаже товаров». Эта тема на сегодняшний день является одной из наиболее актуальных, в силу качественного изменения статуса участников рыночных отношений.

В январе 1992 года правительство освободило цены на большинство товаров от государственного контроля. Это было трудное, но необходимое решение в условиях пустой государственной казны, при отсутствии товарных запасов. Был введен новый порядок внешэкономической деятельности. На первое место была поставлена задача бездефицитного бюджета. В условия так называемой «шоковой терапии» появилась возможность получения крупных кредитов от Международного валютного фонда. В данном случае это представление связывалось с реализацией стандартной классической стабилизационной программы. Почему классической? Да потому, что была положена в основу экономических реформ во многих странах мира, успешно осуществивших переход от тоталитарных систем к рыночному хозяйству. В соответствии с ней, в переходный период отпускались цены, вводилась свободная торговля, осуществлялась приватизация, т.е. большая часть государственной собственности продавалась частным лицам, что является одним из основополагающих качественного изменения статуса участников рыночных отношений.

Как следствие вышеперечисленного, вся политика сводилась к увеличению заработной платы и инфляции. Постепенно начался приток в страну импортных товаров, т.е. потребители получили более широкий доступ к товарам, как отечественного производства, так и импортного. А, если появились новые товары, то стали появляться новые предприятия, а, следовательно, - и рост оказываемых услуг.

Современная экономическая ситуация способствует развитию производства товаров также и российских производителей. Потребителями указанного многообразия товаров являются рядовые граждане, обращающиеся к хозяйственным субъектам за удовлетворением своих нужд. Именно это и призван регулировать Закон РФ «О защите прав потребителей».

Последние изменения в Закон были внесены 21 декабря 2004 г. Предыдущие, ранее действовавшие варианты Закона, несмотря на свою явную революционность и прогрессивность, был недостаточно удачной, логичной и завершенной попыткой создать фактически на пустом месте российское законодательство о защите прав потребителей.

Практика применения прежнего Закона высветила слабые стороны и настоятельно поставила вопрос о необходимости его совершенствования. Новая редакция Закона, вобравшая в себя пожелания и опыт его внедрения, явилась большим достижением отечественного правотворчества, т.е. новая редакция Закона уточнила и конкретизировала основные понятия, используемые законодательством в рамках возникающих на потребительском рынке правоотношений.

Новая редакция Закона, помимо нововведений и изменений, уже не содержит довольно большого количества норм и положений, которые не несут функциональной нагрузки, декларативны, утратили или изначально не имели практического применения.

В связи с этим представляется актуальным решение вопроса защиты прав потребителей товаров в РФ на основе анализа действующего законодательства и судебной практики в области указанной проблематики. В результате такого исследования, следует определить какими правами наделены граждане по установленному законодательству при приобретении ими товаров, и каковы средства и способы защиты таких прав.

Базой проведения моих длительных исследований стали такие нормативные правовые акты, как:

- Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. №51-ФЗ. Часть первая (с изм. от 21.07.2005 г.).

- Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.1996 г. №14-ФЗ. Часть вторая (с изм. от 18.07.2005 г.).

- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (с изм. от 22.07.2005 г.).

- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (с изм. от 21.12.2004 г.).

- Закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изм. от 09.05.2005 г.).

Законодательство о защите прав потребителей, кроме законодательных актов, включает в себя целый комплекс подзаконных нормативных актов. Это правила, отражающие отраслевые особенности различных видов деятельности, которые нецелесообразно регулировать на законодательном уровне, к которым можно отнести разнообразные инструкции, положения, постановления, распоряжения.

- Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 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, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (с изм. от 01.02.2005 г.).

Исследование, предпринятое при создании выпускной квалификационной работы, принесло мне большую пользу и определенный опыт в моей профессиональной деятельности.

**Глава 1. Правовое регулирование ОТНОШЕНИЙ С УЧАСТИЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Экономические трудности середины 80-х годов привели к тому, что из лексикона практически исчезло слово «купить». Потребление представляло собой одну сплошную и непрерывную трудность, выражаемую лишь одним роковым вопросом: где достать?

Немного позже пришли рыночные реформы, вслед за ними – законы, защищающие интересы потребителей. Казалось бы, все проблемы решены, ведь появились справедливые законы, предоставляющие потребителям реальную возможность защитить себя от произвола производителей и продавцов. Однако жизнь показала, что закон – ничто, если его никто не применяет.

Источники

Кроме понятия «закон» есть более широкое понятие: «законодательство о защите прав потребителей», которое включает в себя систему правовых норм, содержащихся в разных нормативно-правовых актах, основным из которых является Закон «О защите прав потребителей»:

*Конституция Российской Федерации* – согласно ст. 20, 30, 37, 41, 42, 43 граждане имеют право на жизнь, объединение в общественные организации, отдых, охрану здоровья, благоприятную окружающую среду, образование и т.д.; при нарушении этих прав каждый гражданин может обратиться в суд;

*Гражданский кодекс РФ* – в первой части говориться о предприятиях, юридических лицах, статусе гражданина, собственности, сделках, отражены вопросы чести и достоинства; во второй части регулируются предпринимательские отношения, имущественные отношения граждан;

*Кодекс РФ об административных правонарушениях* – ст. 14.2, 14.4-14.8, 14.15, 14.16 определяют административную ответственность работников торговли за нарушение правил продажи товаров, обман потребителей, за осуществление деятельности без государственной регистрации или лицензии и т.д;

*Закон «О техническом регулировании»* - регулирует отношения, возникающие при разработке, принятии, применении и исполнении как обязательных, так и на добровольной основе, требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации; оценке соответствия;

*Закон РФ «О рекламе»* - регулирует отношения, возникающие в процессе размещения и распространения рекламы на рынках товаров РФ, определяет основные требования к качеству рекламы и порядку ее размещения;

*Правила продажи отдельных видов**товаров -* регулируют отношения между покупателями и продавцами при продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров;

и множество других законов и подзаконных нормативно-правовых актов, так или иначе стоящих на страже наших интересов как потребителей. И ориентироваться в этом множестве нормативно-правовых актов может, безусловно, только человек, имеющий профессиональное юридическое образование.

Предписания, указанные в правовых документах, осуществляется при применении и толковании норм о защите прав потребителей в судебной практике, складывающейся в области разрешения споров с участием потребителей.

Однако знание общих положений потребительского законодательства и особенно Закона «О защите прав потребителей» очень полезно даже с психологической точки зрения, вступая в отношения с представителями бизнеса или государства, оказываясь в состоянии конфликта с ними, мы должны осознавать, что нас поддерживает закон, что у нас есть определенные права. Тогда мы непременно почувствуем себя значительно увереннее и, как следствие, наше поведение будет существенно отличаться от поведения человека, который никогда не слышал ни о своих правах, ни о законе, их защищающем.

Основы правового регулирования

Около 45 лет назад, 15 марта 1962 г., президент США Джон Кеннеди произнес речь, в которой провозгласил четыре основных права потребителей:

* право на выбор;
* право на безопасность;
* право быть выслушанным;
* право на информацию.

А много позже, 9 апреля 1985 года при принятии резолюции Генеральной Ассамблеей ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» были провозглашены следующие права, которых стало на четыре больше:

* право на удовлетворение основных нужд означает право на основные (базовые) товары и услуги, обеспечивающие выживание, - на адекватную пищу, одежду, кров, санитарные условия, здравоохранение, образование;
* право на безопасность означает право быть защищенным от продуктов, производственных процессов и услуг, опасных для здоровья и жизни;
* право на информированность означает право получать сведения, необходимые для того, чтобы делать обоснованный выбор или принимать нужные решения;
* право выбора означает право иметь доступ к разнообразию товаров и услуг, продаваемых по конкретным ценам, а в случае монопольной торговли – иметь при справедливой цене гарантию удовлетворительного качества;
* право быть выслушанным означает право потребителя отстаивать свои интересы и побуждать правительственные и другие осуществляющие государственную политику органы принимать их полному и сочувственному рассмотрению при формировании и осуществлении экономических и иных аспектов политики;
* право на возмещение означает право на удовлетворение обоснованных претензий;
* право на потребительское просвещение означает право приобретать знания и навыки, позволяющие потребителю постоянно, в течение всей жизни, повышать грамотность по части отстаивания своих интересов (потребительских прав);
* право на здоровую окружающую среду означает право на физическое окружение, способное повышать качество жизни.

Эти права были признаны и Международной организацией Союзов потребителей[[1]](#footnote-1), они же, практически все, нашли свое отражение в Законе РФ «О защите прав потребителей».

В отличие от продавцов-профессионалов потребитель всегда дилетант. Нетрудно предугадать, чем заканчивается столкновение профессионала и дилетанта. Именно поэтому недостаточно дать потребителю права, необходимо научить его этими правами пользоваться. Врачи говорят: «Нельзя вылечить больного, если он сам этого не хочет». Точно так же нельзя защитить потребителя, который делает все, чтобы защита стала невозможной.

Потребитель – не специалист, а это означает, что во взаимоотношениях с продавцом, изготовителем, исполнителем его должны защищать закон и профессионалы. Однако потребители все-таки не стадо баранов, за которых все решают и делают другие. На каждом из нас лежит определенная доля ответственности за то, что с нами происходит, и от поведения потребителя порой зависит, смогут ли профессионалы его защищать.

В 1992 году в России был принят Закон «О защите прав потребителей», который довольно быстро завоевал популярность и стал одним из самых применяемых в России. Необходимость принятия специального закона, направленного на защиту интересов практически всего населения вызывалась тем, что все действовавшее ранее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя и продавца, являвшихся государственными организациями, а немногочисленные законодательные нормы, которые имелись в области охраны интересов потребителя были заблокированы ведомственными нормативными актами и практически не действовали. Значение Закона не только в усилении социальных гарантий гражданина. Закон повышает ответственность производителей, продавцов и исполнителей за качество своей работы, что в условиях отсутствия развитой конкуренции будет способствовать повышению качества продукции и услуг, социально-экономическому развитию страны. Наряду с расширением прав потребителей, устанавливается ряд новых обязанностей изготовителей продукции, торговых предприятий, исполнителей работ и услуг и других организаций. Вносятся существенные изменения в представления о некоторых вопросах, связанных с качеством, информацией о продукции, ответственностью за нарушение прав потребителей и др.

Тысячи потребителей с помощью этого закона сумели защитить свои права.

Со времени принятия Закона произошли существенные изменения в экономической обстановке, выявились отдельные недостатки и пробелы, что потребовало внесения изменений и дополнений в Закон. Соответствующие коррективы также было необходимо внести в связи с принятием нового Гражданского кодекса РФ.

Последние изменения были внесены 21 декабря 2004 года Федеральным законом № 171-ФЗ.

Поскольку Закон «О защите прав потребителя» носит социальную направленность, т.е. имеет своей целью защиту интересов широких слоев населения, то и в вопросе структуры его норм он должен соответствовать этой направленности. Первое и главное из требований к структуре такого закона - способность любого человека понять, регулирует ли данный закон отношения в интересующей его сфере, что понимается под тем или иным термином, содержащимся в нормах закона, и какие действия ему необходимо совершить, чтобы защитить свои личные интересы в данной сфере. При этом следует учитывать, что закон, направленный на защиту интересов неограниченного круга лиц, должен быть максимально подробно и понятно изложен, так как рассчитан на его применение людьми не только не имеющими юридического образования, но и никогда не сталкивавшимися с проблемами правовой защиты своих интересов.

Настоящий закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров, устанавливает права потребителей на приобретение товаров надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах и об их изготовителях (продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

**Потребитель** - гражданин, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Из этого определения следует, что закон применяется лишь к тем отношениям, одной из сторон в которых является гражданин – *физическое лицо*. При этом права граждан Российской Федерации, иностранцев и лиц без гражданства защищаются законом одинаково.

Если же товары приобретаются *юридическим лицом*, то в этом случае применяются нормы гражданского законодательства. Столь разный подход к защите прав граждан и юридических лиц объясняется тем, что интересы предприятия всегда защищают профессионалы (юристы, экономисты…) Потребитель, как правило, такой профессиональной поддержки не имеет и вынужден защищать свои права самостоятельно. В такой ситуации государство принимает на себя обязанности отстаивать интересы потребителей путем принятия специального законодательства, создания специализированных органов, призванных осуществлять контроль за соблюдением этого законодательства, и т.д.

Потребителем признается как гражданин, который уже приобрел товар и использует его, так и тот, кто только собирается это сделать. Это означает, что, обратившись к продавцу с просьбой показать товар и рассказать о его свойствах, мы уже являемся потребителями. Отказ продавца в данной ситуации может расцениваться как нарушение закона.

Закон считает потребителем не только гражданина, приобретающего товар, но и то, кто непосредственно этим товаром пользуется.

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей», гражданин только тогда является потребителем, когда он приобретает товары исключительно для личных бытовых нужд. А этим понятием охватывается очень широкий круг отношений с участием граждан, и поэтому отношения с участием граждан регулируются законом лишь тогда, когда товары приобретаются *для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли.*

Другой стороной во взаимоотношениях с потребителями являются **изготовитель** (организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель[[2]](#footnote-2), производящие товары для реализации потребителям); **исполнитель** (организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору); **продавец** (организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи).

Новые понятия, которые вводит Закон - это:

**уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель** (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

**импортер** - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

Нормы ГК РФ более важны для понимания сути договорных отношений, в которые вступает потребитель, но на практике для защиты своих прав для потребителя более конкретными и близкими являются нормы Закона. Касательно принимаемых в соответствии с Законом иных федеральных законов и правовых актов РФ, прежде всего следует отметить, что на практике наибольший интерес для потребителя представляют (утверждаемые постановлениями Правительства РФ) Правила продажи отдельных видов товаров и т.п.

Говоря о нормах ГК РФ, применимых к регулированию отношений в сфере защиты прав потребителя, следует отметить прежде всего нормы главы 30 «Розничная купля-продажа», которые будут применяться к случаям продажи товаров потребителю. Законодательство о защите прав потребителей **регулирует отношения, возникающие из возмездных договоров** (Договор, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей (ст. 423 ГК).

В соответствии со 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, а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену).

Договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара.

**Глава 2. ПРАВО НА КАЧЕСТВО И ПОСЛЕДСТВИЯ ЕГО НЕСОБЛЮДЕНИЯ**

**2.1 Качество товаров**

Понятие надлежащего качества товара раскрывается в ст. 4 Закона и определяется как соответствие договору или при отсутствии такового – пригодностью для целей, для которых товар такого рода обычно используется (и в этом случае требования к качеству товара не исчерпываются функциональной пригодностью. Например, требованиям безопасности этот товар должен соответствовать в любом случае).

В договоре качество товара определяется путем указания технических регламентов, документов в области стандартизации (национальные стандарты и стандарты организаций), образца и (или) описания, которым должно соответствовать качество товара, либо показателей его качества (качественных характеристик товара, надежности, безопасности, энергопотребления, эргономических, эстетических, экологических и других показателей). При определении качества товара возможно использование одновременно всех указанных способов.

Отсутствие в договоре ссылки на технический регламент, установивший обязательные требования к товару, его хранению, упаковке и маркировке, правилам идентификации и т.п. не освобождает продавца от обязанности передачи товара, соответствующего требованиям технического регламента, так как такая обязанность вытекает из закона, а не из договора. Обязательными являются требования, обеспечивающие безопасность излучений, биологическую безопасность, взрывобезопасность, механическую, пожарную, промышленную, термическую, химическую, электрическую, ядерную и радиационную безопасность, а также электромагнитную совместимость и единство измерений[[3]](#footnote-3).

Нужно отметить, что обычно, покупая товар в магазине потребитель не подписывает какого-либо договора, соответственно может возникнуть вопрос: кто тогда определяет условия этого договора и в том числе условия о качестве товара? Ответ содержится в ст. 426 ГК РФ, где определены условия заключения публичного договора, которые устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда Законом или иными правовыми актами предусмотрено предоставление льгот[[4]](#footnote-4). Кроме того, у Правительства РФ имеется возможность издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров. Именно эти правила гарантируют потребителю соответствие качества товара договору. Данное положение подтверждается п. 5 ст. 4 Закона, в котором говорится, что если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям.

Договор розничной купли-продажи в большинстве случаев заключается в устной форме. Поэтому до покупателя условие договора о качестве доводится:

- в техническом паспорте на товар или правилах его использования, где указываются основные потребительские показатели качества и документ в области стандартизации, требованиям которых должно соответствовать качество товара;

- на этикетке или ярлыке, прикрепленном к товару, где указывается документ в области стандартизации, артикул, фасон, окраска, размер, правила ухода и т.п.;

- на самом товаре или его упаковке, на котором указываются документ в области стандартизации, дата изготовления, срок годности, правила пользования или хранения и т.п.

Покупатель не участвует в определении условий договора о качестве товара, а принимает те, которые объявлены продавцом - розничной торговой организацией, и в случае принятия этих условий они становятся договорными условиями.

Нормы ГК о купле-продаже направлены на обеспечение надлежащего исполнения договора и защиту прав покупателя в случае, когда договор купли-продажи не содержит условий о качестве товара. Пункт 2 ст. 469 ГК закрепляет на этот случай два правила об исполнении продавцом обязанности передать товар надлежащего качества, различающихся в зависимости от того, извещен ли продавец о целях приобретения товара покупателем. Если продавцу не известна эта цель, он обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. В этом случае надлежащим признается исполнение, когда продавец передает товар, пригодный для любых целей, для которых обычно используется такой товар. Непригодным для обычного использования признается товар, который не обладает определенными потребительскими свойствами и вследствие этого фактически не может использоваться, либо использование которого ведет к отрицательному результату, либо влечет для лица, использующего товар, увеличение расходов или издержек.

В случае, если товар пригоден не для всех целей, для которых он обычно используется, а только для некоторых из них, продавец должен предупредить об этом покупателя (например, о том, что стиральный порошок является не универсальным, а пригоден для стирки тканей только из определенных волокон). В противном случае при передаче такого товара покупателю без его согласия исполнение будет считаться ненадлежащим.

Если продавцу при заключении договора покупателем была сообщена конкретная цель приобретения товара, то он должен быть пригодным для использования в соответствии с этой целью. Конкретная цель приобретения товара может быть прямо указана в договоре либо сообщена покупателем продавцу в процессе преддоговорных контактов сторон. Определение конкретной цели использования товара имеет значение в случае, когда покупатель четко не представляет, каким качественным показателям должен соответствовать необходимый ему товар, но знает, для чего он будет его использовать.

В соответствии с ч. 2 п. 2 ст. 469 ГК покупатель должен сообщить о конкретной цели приобретения товара до заключения договора. Поэтому если такая цель становится известной продавцу после заключения договора, передача покупателю товара, не соответствующего этой цели, должна признаваться надлежащим исполнением обязательства.

***Безопасность товара.***

Требования Закона к безопасности товара распространяются на весь период существования товара от начала использования до утилизации. Несоблюдение норм безопасности делает изготовителя (продавца) товара ответственным за вред, причиненный вследствие несоблюдения этих правил. Охраняемыми Законом объектами, которым не должен быть причинен вред, являются жизнь, здоровье, окружающая среда и имущество потребителя.

Требования о безопасности товара являются основными среди всех требований о качестве. Такой вывод напрашивается сам собой после проведения сравнения наступающих последствий в случае несоблюдения требований безопасности и любых других требований к качеству товара. Так, в случае недостатков или существенных недостатков товара последствием станет возникновение у потребителя права на осуществление на выбор одного из полномочий, предусмотренных ст. 18 Закона. В случае же несоответствия требованиям, влияющим на безопасность товара, предусмотрены меры по изъятию товара из оборота, отзыву от потребителя и прекращению производства.

Следствием особой значимости статьи 7 Закона стала и императивность ее норм, т.е. они обязательны для исполнения и не предоставляют альтернативы в действиях обязанным лицам.

Следует отметить, что Закон не только закрепил право потребителя на безопасность товара, но и максимально освободил его от ответственности за возможное причинение вреда жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде при использовании товара. Приобретаемый потребителем товар должен быть таким, чтобы потребитель, используя его по назначению, не мог причинить вред себе или окружающим, т.е. для потребителя самый обычный способ использования товара должен быть безопасен. Потребитель, используя товар, даже не должен задумываться о безопасности, он должен быть изначально уверен, что она ему обеспечена. Обязанность по обеспечению такого положения полностью возложена на изготовителя. В случае же когда для безопасного использования необходимо соблюдение специальных правил, о которых потребитель может и не знать, на изготовителя возложена обязанность сопроводить такой товар правилами использования, которые должны присутствовать в документации на товар, а на продавце лежит обязанность по доведению этой информации до потребителя.

Так, например: Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 28 февраля 2005 г. № 163 производителям и импортерам до 31 декабря 2005 г. рекомендуется использование при выпуске и импорте табачных изделий упаковки (пачки) с указанием основной предупредительной надписи «Минздрав России предупреждает: курение вредит Вашему здоровью» и дополнительных надписей о вреде курения табака: «Курение - причина раковых заболеваний», «Курение - причина смертельных заболеваний», «Оградите детей от табачного дыма», «Курение табака вызывает никотиновую зависимость», «Курение - причина заболеваний сердца»[[5]](#footnote-5).

***Информация об изготовителе (продавце).***

Приобретая товар, потребитель вправе получить следующую информацию:

1) сведения об изготовителе (продавце);

2) режим работы изготовителя (продавца);

3) реализуемые товары.

Устанавливаются также требования к самой информации: она должна быть предоставлена в необходимом объеме и быть достоверной, и способ доведения данной информации до потребителя - в наглядной и доступной форме при заключении договоров купли-продажи на русском языке и по усмотрению изготовителя (продавца) на иных языках народов РФ.

О языках, используемых в сфере обслуживания и в коммерческой деятельности Закон РФ от 25 октября 1991 г. № 1807-I «О языках народов Российской Федерации» в ст. 22 говорит следующее: «Отказ в обслуживании граждан под предлогом незнания языка недопустим и влечет за собой ответственность согласно законодательству Российской Федерации и субъектов Российской Федерации».[[6]](#footnote-6)

Обязанность изготовителя (продавца) своевременно предоставлять потребителю информацию о товарах, надо воспринимать исходя из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний об их свойствах и характеристиках.

Следует также отметить, что несоблюдение правил о предоставлении информации в необходимом объеме на русском языке, даже если она имеется на иностранном языке, следует воспринимать как непредставление такой информации.

Изготовитель (продавец) обязан предоставить потребителю следующую информацию:

1) фирменное наименование своей организации;

2) место ее нахождения (юридический адрес);

3) режим работы;

4) информацию о лицензии и (или) свидетельстве о государственной аккредитации (номер, срок действия, выдавший орган), если осуществляется деятельность, подлежащая лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию.

«C 30 марта 2005 года продавцы вдобавок к перечисленным реквизитам должны сообщать потребителю наименование и адрес импортера. Такая информация понадобится покупателю, если он решит подать на него в суд»[[7]](#footnote-7).

Информация по п.п. 1-3 располагается в конкретно указанном месте - на вывеске. В торговле вывеска является основным средством индивидуализации продавца и основным источником, откуда потребитель может почерпнуть о нем информацию.

Рассмотрим вопрос: чем же вывеска отличается от рекламы?

Вывеска - это информация о предприятии (название, адрес, профиль и т. д.), размещенная перед входом в здание. Задача такой информации - сообщать неограниченному кругу лиц о том, что данная организация находится именно в этом, а не в каком-либо другом месте.

Согласно статье 2 Федерального закона от 18 июля 1995 г. № 108-ФЗ «О рекламе», рекламой может быть признана только та информация, которая формирует и поддерживает интерес к предприятию и его товарам в целях их реализации[[8]](#footnote-8).

Вывеска может содержать наименование организации и иную идентифицирующую информацию: режим работы, адрес, профиль деятельности, наименование учредителей, товарные знаки и др. Также вполне допустимо указание на вывеске группы реализуемых товаров или услуг без выделения их каких-либо особых положительных качеств. Например, указание на вывеске такой информации, как «Продукты питания» или «Мебель», не является рекламой, поскольку такая информация является идентифицирующей и относится к профилю деятельности предприятия.

Но когда вывеска содержит дополнительную информацию, призванную вызывать интерес потребителей товаров и услуг, то это уже реклама. Например, вывески, содержащие выражения «Самые лучшие и надежные компьютеры» или «Самый широкий выбор качественных сыров», безусловно, будут являться рекламой. В таких случаях не избежать налогообложения.

Важно, чтобы вывеска находилась по местонахождению организации, на здании или в пределах помещений, занимаемых предприятием. При необходимости предприятие может разместить несколько вывесок, поскольку действующее законодательство не предусматривает на этот счет каких-либо ограничений[[9]](#footnote-9).

Но бывают и такие ситуации:

ООО «Ньюс Аутдор» размещало наружную рекламу - отдельно стоящие двусторонние щиты с рекламой алкогольной продукции «MARTEL. Искусство выбирать лучшее», «Cognac COURVOISIER. Клуб любителей настоящего коньяка», «Johni Walker. Red Label», «THE CHIVAS REGAL» на улице Миклухо-Маклая, на пересечении Ленинградского шоссе и улицы Правобережная, на Каширском шоссе. Это территории, прилегающие к магазинам «Рамстор».

В соответствии с пунктом 1 статьи 17 Федерального закона «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» реклама алкогольной продукции с содержанием этилового спирта более 15% объема готовой продукции допускается только в организациях, осуществляющих деятельность по производству и обороту алкогольной продукции, с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации о рекламе.

Реклама алкогольной продукции размещалась ООО «Ньюс Аутдор» на рекламных щитах на улице, а не в помещении, что определяло ее воздействие на неопределенный круг лиц, не являющихся потребителями данной рекламы и потенциальными покупателями алкогольной продукции, в том числе и на несовершеннолетних. Таким образом, ООО «Ньюс Аутдор» нарушило рекламное законодательство в части, касающейся времени, места и средств размещения рекламы.

Реклама, размещаемая этим рекламораспространителем, является ненадлежащей и противоречит принятым в Российской Федерации подходам к нравственно-этическому воспитанию подрастающего поколения, установленным статьей 14 Федерального закона «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», статьей 2 ФЗ «О рекламе», пунктом 1 статьи 17 ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции»[[10]](#footnote-10).

***Информация о товаре.***

Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров.

Объем обязательной информации о товаре определен в ст. 10 Закона «О защите прав потребителя».

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток, покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

При продаже товаров продавец доводит до сведения покупателя информацию о подтверждении соответствия товаров установленным требованиям путем маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия и ознакомления потребителя по его требованию с одним из следующих документов:

сертификат или декларация о соответствии;

копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат;

товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем (продавцом) и содержащие по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший)[[11]](#footnote-11).

Информация о товаре, его изготовителе и продавце должна доводиться до сведения покупателя способами, установленными федеральными законами, иными нормативными правовыми актами РФ, а если указанными актами они не определены, то способами, принятыми для отдельных видов товаров.

При продаже товаров покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами.

Покупатель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

Продавец обязан проводить проверку качества и безопасности (осмотр, испытание, анализ, экспертизу) предлагаемого для продажи товара в случае, когда проведение проверок предусмотрено законодательством Российской Федерации, обязательными требованиями государственных стандартов или условиями договора.

Договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, если иное не предусмотрено федеральным законом или договором между продавцом и покупателем.

В Закон включены положения, обеспечивающие защиту прав потребителей при осуществлении продажи товаров дистанционным способом, то есть в случаях, когда потребитель заключает договоры на основании ознакомления с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, представленным в фотографиях, по радио, по телевидению, через Интернет или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара. Установлены дополнительные гарантии соблюдения прав потребителей при осуществлении таких продаж, специальные требования к информации о товаре и способу ее предоставления и др.[[12]](#footnote-12) Например, при заказе товаров через различные «магазины на диване», «интернет-магазины» люди не видят их заранее. Многие боятся приобретать товары таким образом. Вдруг вещь только в каталоге или на экране компьютера выглядит привлекательной, а на самом деле вовсе не стоит тех денег, которые за нее просит продавец? Но теперь покупателя так просто не проведешь. Статья 26.1 Закона обязывает фирму-продавца еще до заключения договора с клиентом предоставить ему информацию об основных потребительских свойствах товара, своем адресе, месте изготовления товара, полном фирменном наименовании продавца и изготовителя, о цене и об условиях приобретения товара. Также потребителю нужно сообщить сведения о доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке на товар, порядке его оплаты и сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Кроме того, фирма должна сообщить покупателю о порядке и сроках возврата товара. Потребитель вправе отказаться от покупки в любое время до его передачи, а после передачи - в течение семи дней.

Но стоит иметь в виду, что если информация о порядке и сроках возврата не была предоставлена клиенту в письменной форме в момент доставки, он вправе отказаться от покупки в течение трех месяцев с момента передачи товара.

При отказе потребителя от покупки продавец должен вернуть ему деньги, за исключением расходов на доставку возвращенного товара. Причем деньги нужно отдать не позднее чем через десять дней с момента получения требования о возврате[[13]](#footnote-13).

**2.2 Последствия продажи товара ненадлежащего качества**

Именно с понятием надлежащего качества товара связаны понятия недостатков и существенных недостатков товара, а следовательно, и возникновение правовых последствий в случае несоблюдения требований к качеству.

**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.

Таким образом, качество товара следует считать ненадлежащим, если товар имеет хотя бы один из вышеперечисленных признаков.

Несоответствие товара обязательным требованиям может быть установлено независимой товарной экспертизой. Несоответствие товара условиям договора также можно установить с помощью экспертов, а если несоответствие очевидно, в проведении экспертизы нет необходимости. Трудности могут возникнуть только в части установления условий заключенного 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 это прямо указывает ст. 493 ГК РФ.

**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.

Таким образом, если товар имеет хотя бы один из выше перечисленных признаков, качество товара следует считать ненадлежащим, а товар – имеющим существенный недостаток.

Факт невозможности устранения недостатка может быть установлен только экспертным исследованием.

Для подтверждения факта проявления недостатка вновь после его устранения достаточно справки или квитанции об устранении этого недостатка ранее, а также подтверждения возникновения недостатка вновь.

В общем, Закон не обязывает потребителя ремонтировать товар, экспертным заключением может быть установлено, что недостаток устранять бесполезно, так как он появится вновь. Обычно это происходит из-за несовершенства всей конструкции товара, технологии его изготовления.

Глава II Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает права потребителя, которому продан товар ненадлежащего качества.

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

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать (п. 1 ст. 18 Закона):

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

- соразмерного уменьшения покупной цены;

- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

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

Потребитель вместо предъявления этих требований вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Требование о **безвозмездном устранении недостатков** товара потребитель вправе предъявить (п. 2 ст.18 Закона) продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному предпринимателю.

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом либо уполномоченной организацией или уполномоченным предпринимателем, импортером) незамедлительно.

Под понятием «незамедлительно» следует понимать минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения. Как же определить иной срок в письменной форме, если большинство договоров розничной купли-продажи заключается в устной форме? Поскольку указанный договор является договором присоединения, иной срок для устранения недостатков может быть указан в сопроводительной, технической документации, передаваемой покупателю с товаром, наряду с другой информацией о товаре[[14]](#footnote-14).

Согласно п. 6 ст. 19 Закона, в случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному предпринимателю, импортеру), если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления.

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 аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. Из этого правила есть исключение. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется указанное требование, утвержден постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 (с изм. от 20 октября 1998 г.). В данный перечень входят: 1) автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства; 2) мебель; 3) электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла); 4) электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары); 5) гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия[[15]](#footnote-15).

В соответствии с п. 7 ст.18 Закона, доставка крупногабаритных товаров и товаров весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и возврат их осуществляется силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного предпринимателя, импортера). Если же эта обязанность не выполнена, потребитель вправе доставить товар и потребовать возмещения своих расходов.

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 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 и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта (ст. 20 Закона).

Одновременно потребителям следует знать, что продавец (изготовитель либо уполномоченная организация) обязаны хранить товар ненадлежащего качества, принятый у потребителя для ремонта. Такая обязанность возникает у продавца (изготовителя) одновременно с обязанностью принять товар ненадлежащего качества для удовлетворения требования о безвозмездном устранении недостатков.

Согласно ст. 906 ГК РФ обязательства хранения, возникающие в силу закона, как в данном случае, регулируются правилами главы 47 ГК РФ («Хранение»), если иное не установлено Законом «О защите прав потребителя»[[16]](#footnote-16).

В настоящее время действующее законодательство стоит на позиции полного освобождения потребителя от несения расходов, связанных с восстановлением нарушенных прав. Таким образом, при проведении гарантийного ремонта хранение является безвозмездным в соответствии с правилом, предусмотренным п. 2. ст. 897 ГК РФ, о возмещении расходов по хранению.

Вместе с тем, в случае если потребитель не явился за получением отремонтированного товара в оговоренные в договоре (квитанции и т.д.) сроки, такая неявка является отказом принять предложенное должником надлежащее исполнение, т.е. просрочкой кредитора (ст. 406 ГК РФ). (В данном случае при устранении недостатков в товаре потребитель выступает в качестве кредитора, а сервисная организация (продавец, изготовитель) - должника.) Таким образом, применяя положения ст. 406 ГК РФ, п. 2 ст. 897 ГК РФ, сервисная организация вправе требовать от потребителя возмещения убытков в виде расходов на хранение вещи с момента начала просрочки. Дата устранения недостатка и факт уведомления потребителя об этом должны быть документально подтверждены.

Проанализировав большое количество договоров купли-продажи товаров, гарантийных талонов на товары, технической и иной документации, прилагаемой к товару, можно прийти к выводу, что большинство из них содержат условия, противоречащие закону и ущемляющие права потребителей. Так, продавцы и изготовители, нарушая п.п. 1-3 ст. 18 Закона, в документации на товар в случае обнаружения недостатков в пределах гарантийного срока ограничивают права потребителей на предъявление продавцу, изготовителю, организации, выполняющей функции продавца (изготовителя), требований, предусмотренных ст. 18 Закона, по своему выбору (например, в гарантийных талонах, выдаваемых одним из магазинов бытовой техники, содержалась следующая информация: «Если в течение гарантийного периода в изделии появится дефект, магазин гарантирует выполнение бесплатного гарантийного ремонта дефектного изделия или его частей». Тем самым продавец ограничил право потребителя выбрать любое иное требование из перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона.

Такой способ защиты как **возмещение расходов на исправление** **недостатков** потребителем или третьим лицом при покупке некачественного товара широкого распространения на практике не получил. И все же, может возникнуть такая ситуация, когда потребитель вынужден либо сам в срочном порядке устранить недостатки, либо обратиться к третьему лицу.

К примеру, за несколько часов до Новогоднего праздника выходит из строя телевизор. Вызвать телевизионного мастера уже поздно и потребитель сам устраняет недостатки или просит сделать это своего знакомого, который разбирается в технике. Потребитель имеет полное право поступить именно так, а затем потребовать возмещения своих расходов, если он их понес в связи с исправлением недостатков товара.

Для того, чтобы требование о возмещении расходов на устранение недостатков было обоснованным, необходимо подтвердить два факта: в товаре действительно имелся недостаток; в связи с устранением этого недостатка были понесены расходы.

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

Второй факт должен быть по возможности подтвержден документально: распиской в получении денег за ремонт третьим лицом, чеками на приобретение запчастей и материалов, либо на оплату ремонта в организации. Факт уплаты денег за ремонт частному лицу может быть подтвержден его свидетельскими показаниями.

Возможно, что при рассмотрении требования о возмещении расходов будет решаться вопрос о необходимости и целесообразности понесенных расходов. В этом случае потребителю придется доказывать, что понесенные расходы соответствуют действующим ценам на ремонтные работы (запчасти, материалы), либо были действительно необходимы в конкретной ситуации.

Требование о возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом должно быть удовлетворено в течение 10 дней с момента его предъявления (ст. 22 Закона).

Типичным нарушением является установление продавцом (изготовителем) условий о том, что гарантийные обязательства утрачивают силу при совершении потребителем определенных действий, в том числе самостоятельного ремонта, разборки товара. В данном случае продавец (изготовитель) нарушает нормы п. 1 ст. 18 Закона. Законодательство о защите прав потребителей не предусматривает возможности отказа от исполнения гарантийных обязательств до истечения гарантийного срока, а лишь перечисляет основания освобождения продавца (изготовителя) от ответственности за недостатки, возникшие в товаре (например, если они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки товара, действия непреодолимой силы и т.д. и т.п.). В месте с тем необходимо учитывать, что Закон предоставляет потребителю возможность самостоятельно (или с помощью третьих лиц) устранять недостатки в товаре и требовать от продавца (изготовителя) возмещения расходов на их исправление (п. 1 ст. 18 Закона).

Такое требование, как **соразмерное уменьшение покупной цены**, потребитель вправе предъявить продавцу (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю). При удовлетворении требования о соразмерном уменьшении покупной цены может возникнуть вопрос: что значит соразмерное уменьшение, какая сумма должна быть выплачена потребителю? Как выяснилось, возможны три варианта:

1. Потребителю может быть выплачена среднерыночная стоимость устранения недостатков товара, которая определяется экспертами либо сторонами путем исследования цен в местности, в которой проживает потребитель;
2. Выплате подлежит сумма, соответствующая проценту потери товарного вида или потребительских свойств товара в связи с имеющимися недостатками. При исчислении суммы, подлежащий выплате в соответствии с установленным процентом, за основу расчетов берется цена товара на момент удовлетворения требования (ст. 24 Закона).
3. Любая сумма, которую продавец и потребитель считают соответствующей компенсацией за недостатки товара по обоюдному согласию. Требование потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены должно быть удовлетворено в течение 10 дней со дня предъявления требования (ст.22 Закона). За просрочку удовлетворения этого требования предусмотрена неустойка (ст.23 Закона).

Потребитель вправе предъявить **требование о замене товара на аналогичный**, что не означает, что потребитель вправе настаивать на замене товара на такой же. Товар, представляемый для замены может быть другого цвета и даже быть другой марки или модели. Самое главное, товар должен быть аналогичным, иметь те же потребительские свойства, что и товар, требующий замены, но, разумеется, качественный. Если это бытовая техника, то оно должно быть такого же класса, поколения, если это пальто, то оно должно быть такого же размера, как и пальто, приобретенное потребителем; а также пальто должно быть изготовлено из однородного материала.

Законодатель подразумевает, что и цены заменяемого товара и товара, на который производится замена, одинаковы, и никакого перерасчета не производится.

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

Требование о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) может быть предъявлено и продавцу (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю).

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

Требования потребителя о замене товара должны быть удовлетворены в соответствии со ст.21 Закона в течение 7 дней со дня предъявления требования. Однако при необходимости дополнительной проверки качества товара срок увеличивается до 20 дней. Под дополнительной проверкой качества подразумевается определение причин возникновения неисправности. Закон устанавливает, что продавец обязан провести проверку качества товара за свой счет. В то же время у продавца нет обязанности привлечь для проверки качества товара независимых экспертов. Определить причину неисправности могут собственные специалисты магазина. У потребителя есть право присутствовать при проверке качества товара и не согласиться с заключением специалистов и обжаловать его в судебном порядке. Если же экспертиза установит вину потребителя в возникновении недостатков, то все расходы по проведению экспертизы будут возложены на него.

Если необходимый для выполнения требования потребителя товар отсутствует в день его обращения, товар должен быть заменен в течение одного месяца. Факт отсутствия товара для замены в день обращения потребителя должен доказываться продавцом (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем).

Для районов Крайнего Севера и других регионов сезонного завоза товаров требование потребителя подлежит удовлетворению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, но только в том случае, если необходимый для замены товар отсутствует в день обращения потребителя. В остальных случаях применяются вышеизложенные сроки.

За просрочку выполнения требований потребителя о замене товара предусмотрена неустойка (ст. 23 Закона).

Согласно п. 2 ст. 21 Закона при замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Что же касается возврата качественного товара по причине того, что он не подошел потребителю по форме, габаритам, фасону, цвету, размерам или комплектации, то такой товар нужно заменить в течение 14 дней с момента покупки.

Согласно Закону обмену подлежат не все товары надлежащего качества. Такое правило распространяется лишь на непродовольственные товары, за исключением тех, которые входят в специальный Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, утвержденный постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 (с изменениями от 20 октября 1998 г., 6 февраля 2002 г.): 1) товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях; 2) предметы личной гигиены; 3) парфюмерно-косметические товары; 4) текстильные товары; кабельная продукция; строительные и отделочные материалы и др. товары, отпускаемые на метраж; 5) швейные и трикотажные изделия; 6) изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования; 7) товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты; 8) мебель бытовая; 9) изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни; 10) автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения; 11) технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки; 12) гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему; 13) животные и растения; 14) непериодические издания[[17]](#footnote-17).

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

Течение установленного для обмена срока прерывается обращением потребителя в торговое предприятие. Поэтому в случае отсутствия товара в продаже факт обращения потребителя должен быть письменно зафиксирован. После обмена товара течение срока для нового обмена товара надлежащего качества начинается заново со дня обмена, поскольку Закон не ограничивает количество таких обменов.

Если продавец не сообщит потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу, он вправе предъявить в суд иск о понуждении продавца обменять товар и взыскании причиненных убытков. Поскольку факт поступления товара нетрудно установить, сообщение потребителю о его поступлении должно быть направлено незамедлительно и для продавца наиболее целесообразно делать это заказным письмом с уведомлением о вручении.

**Замена товара на такой же товар другой марки** (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены предполагает замену товара на такой же товар, т.е. автомобиль на автомобиль, холодильник на холодильник, но другой, не аналогичной модели, марки, артикула. Например, автомобиль «ВАЗ-21063» на автомобиль «ВАЗ-21099» или холодильник «Минск» на холодильник «Стинол». Потребительские свойства этих товаров существенно отличаются от их цены. Поэтому при такой замене производится перерасчет стоимости товаров.

В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров требования потребителя об их замене на товары аналогичной марки (модели, артикула) или на такие же товары другой марки (модели, артикула) недостаточно наличия простого недостатка, необходимо, чтобы недостаток, имеющийся в товаре, носил характер существенного (п. 1 ст. 18).

Например, при обнаружении в автомобиле такого несущественного недостатка как нарушение качества покрытия, предполагает ограничение прав потребителя на предъявление указанных требований.

Согласно Постановления Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575 «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков» перечень технически сложных товаров включает: автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, катера, яхты, лодочные моторы, холодильники, морозильники, стиральные машины автоматические, персональные компьютеры с основными периферийными устройствами, тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы[[18]](#footnote-18).

Для продавцов (изготовителей) технически сложных товаров характерно такое нарушение прав потребителей, как определение заранее круга недостатков, которые следует рассматривать как существенные. Что же касается определения существенности недостатка, то законодательство, в частности п. 2 ст. 475 ГК РФ, определяет признаки недостатка, который может быть отнесен к существенным[[19]](#footnote-19). Признание недостатка существенным решается в каждом конкретном случае с учетом признаков, определенных в Законе.

В соответствии с п.2 ст.24 Закона, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставляемого взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах, если наоборот, цена товара, представляемого взамен, выше цены товара, предоставляемого взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Причем, в этих расчетах цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

Требование о замене товара на такой же товар другой марки (модели, артикула) потребитель вправе предъявить продавцу (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю).

Указанное требование должно быть исполнено в те же сроки, что и требование о замене на товар аналогичной марки (ст.21 Закона). За просрочку выполнения этого требования предусмотрена неустойка (ст.23 Закона).

Гарантийные сроки на замененный товар также исчисляются заново с момента передачи его потребителю (п.2 ст. 21 Закона).

При **отказе от исполнения договора** купли-продажи потребитель обязан возвратить товар с недостатками и вправе требовать возмещения убытков.

*Пример:* Потребитель приобрела женские туфли в одном из магазинов г. Калуга. Поскольку в товаре были обнаружены недостатки, она решила отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата денег, уплаченных за товар. Продавец обратился в экспертное учреждение г. Калуга для проведения экспертизы качества товара, которая показала, что дефекты возникли по вине потребителя. Однако потребитель не согласилась с результатами такой экспертизы и передала обувь для экспертизы в Московское бюро товарных экспертиз, где были выявлены производственные дефекты.

Потребитель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору предъявить требования в соответствии со ст. 18 Закона к продавцу, в том числе и отказаться от исполнения договора купли-продажи, что в данном случае и было сделано потребителем.

Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Если последующей экспертизой будет установлено, что недостатки товара возникли до передачи его потребителю, то потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи, потребовать возмещения стоимости товара, а также оплаты расходов, связанных с проведением экспертиз.

Продавец (уполномоченная организация) обязан удовлетворить такие требования, если не докажет, что недостатки возникли после передачи товара вследствие нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. Бремя доказывания указанных обстоятельств лежит на продавце (п. 6 ст. 18 Закона).

В рассматриваемом примере продавец возместил потребителю и стоимость товара, и стоимость проведенной экспертизы в Москве, одновременно экспертиза в г. Калуге была оплачена самим продавцом.

Требование о возврате товара потребитель вправе предъявить как продавцу, так и изготовителю. Но если потребитель обращается к продавцу, то он вправе при отказе от исполнения договора требовать возмещения всех возникших в связи с покупкой товара убытков, а если требование предъявляется изготовителю, потребитель вправе настаивать только на возврате стоимости товара (п.3 ст.18 Закона).

Таким образом, предъявлять требование об отказе от исполнения договора купли-продажи продавцу товара более выгодно, чем возвращать товар изготовителю, так как в первом случае потребитель вправе требовать возмещения всех убытков, связанных с приобретением товара с недостатком, в во втором – только части убытков.

При отказе от исполнения договора купли-продажи, либо возврате товара изготовителю Законом не установлена обязанность продавца (изготовителя либо уполномоченной организации или уполномоченного предпринимателя, импортера) доставлять товар. В этом случае потребитель обязан сам осуществлять доставку товара. При этом продавец (уполномоченная организация или уполномоченный предприниматель) обязан возместить расходы по доставке товара, так как эти расходы являются составной частью убытков, которые продавец обязан возместить при отказе от исполнения договора покупателю. А изготовитель (уполномоченная организация или уполномоченный предприниматель, импортер) не обязан ни доставлять товар своими силами, ни возмещать расходы на доставку, так как это не предусмотрено Законом.

В соответствии с п. 4 ст. 24 Закона при возврате товара ненадлежащего качества продавцу потребитель вправе требовать возмещения разницы в случае повышения цены на товар, исходя из цены на день покупки. Причем, в соответствии с п. 3 ст. 503 ГК РФ, при возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы, продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара, потери им товарного вида и других подобных обстоятельств. Это же положение относится и к изготовителю, которому потребитель возвращает некачественный товар, так как в п. 3 ст. 18 Закона говорится: «Потребитель вправе возвратить изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы». Никаких изъятий из этого правила не установлено.

В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита (п. 5 ст. 24 Закона).

Требование о возмещении убытков при отказе от исполнения договора купли-продажи (возврате товара) должно быть удовлетворено в течение 10 дней с момента его предъявления (ст. 22 Закона). За просрочку удовлетворения требования предусмотрена неустойка (ст. 23 Закона).

Если предъявленное на основании ст.18 Закона требование потребителя не удовлетворено в установленные сроки, то потребитель вправе предъявить иные требования, предусмотренные указанной статьей Закона. При этом потребитель не лишается права на получение неустойки, предусмотренной за просрочку удовлетворения первоначально заявленного требования.

По общему правилу, требования по поводу недостатков товара потребитель вправе предъявить, если недостатки товара обнаружены в течение гарантийных сроков или сроков годности, установленных изготовителем.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные ст. 18 (о последствиях продажи товаров ненадлежащего качества).

По своей сути гарантийный срок - это антипод срока службы товара. При всем том, что со временем свойства товара неизбежно постепенно ухудшаются, в данном случае изготовитель гарантирует, что если товар перестанет удовлетворять стандартам требований Закона, которым он соответствовал на момент приобретения потребителем, в этот период изготовитель несет ответственность за любые, а не только существенные недостатки товара возникшие не по вине потребителя.

Пункт 5 ст. 19 Закона предусматривает дополнительные гарантии для потребителей, в случае если установленный договором купли-продажи гарантийный срок является несоразмерно малым для выявления скрытых недостатков: потребитель имеет право предъявить требования относительно недостатков, выявленных по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет. В этом случае потребителю надлежит доказать, что недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Разумный срок в данном случае представляет собой срок за пределами гарантийного срока и составляет 2 года (как максимальный срок обнаружения недостатков, за которые изготовитель и продавец несут ответственность); исчисляется с момента передачи вещи потребителю.

Что касается сезонных товаров (одежда, обувь и проч.), то в случае обнаружения недостатков до начала течения гарантийного срока (исчисляемого согласно п. 2 ст. 19 Закона с момента наступления соответствующего сезона), потребитель вправе требовать замены товара до начала течения гарантийных сроков. Обязанности по доказыванию причин и времени возникновения недостатков, ответственность продавца (изготовителя) за них определяются в соответствии с п. 6 ст. 18 и п. 1 ст. 19 Закона, как если бы гарантийный срок не был установлен (так как до наступления соответствующего сезона гарантийный срок не течет и соответственно считается неустановленным). По наступлении сезона требования потребителя удовлетворяются с учетом положений этих же статей Закона, но уже как в отношении товаров, на которые гарантийный срок установлен.

Гарантийный срок может быть установлен и продавцом. Но это срок не может быть меньше гарантийного срока, установленного на это товар изготовителем, и 2 лет, если изготовителем срок не установлен. При этом требования по истечении сроков, установленных изготовителем, но в период сроков, установленных продавцом, потребитель вправе предъявить только продавцу.

Законом не исключено право изготовителя устанавливать гарантийные сроки и сроки годности менее 2 лет. В этом случае и изготовитель, и продавец несут ответственность только в пределах этих (установленным изготовителем) сроков.

Существуют также обстоятельства, освобождающие продавца (изготовителя) от обязанности удовлетворить требования потребителя.

Продавец вправе отказаться от удовлетворения требований потребителя по поводу недостатков товара, если:

* требования заявлены по поводу недостатков, которые были оговорены при заключении договора купли-продажи;
* требования предъявлены по истечении сроков исковой давности, установленных законодательством;
* недостатки, по поводу которых заявлено требование, возникли после передачи товара потребителю, в результате нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки или непреодолимой силы и это доказано продавцом (п. 5 ст. 14).

Отсутствие кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего факт оплаты товара, не может являться основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя, поскольку он вправе доказывать заключение договора при помощи иных доказательств, например свидетельских показаний.

**2.3 Ответственность за нарушение прав потребителей**

Особенностью гражданско-правовой ответственности является ее имущественный характер.

В зависимости от характера нарушения или от оснований возникновения ответственности различают договорную или внедоговорную гражданско-правовую ответственность.

Под договорной понимают ответственность, наступающую в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, возникшего из договора. Внедоговорную ответственность, по общему правилу, влечет обязательство, возникшее не из договора, а вследствие причинения вреда и в некоторых других случаях такая ответственность применяется в отношении продавца или изготовителя.

Рассмотрим ответственность, которую несет изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) за допущенное нарушение прав потребителя:

1) возмещение убытков;

2) уплата неустойки (пени);

3) исполнение обязательства перед потребителем в натуре.

Для начала определим все три понятия, обозначающие ответственность.

Под **убытками** в ст. 15 ГК РФ понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб).

Необходимо несколько слов сказать о соотношении неустойки и убытков. Различие их состоит в том, что для получения неустойки потребителю не нужно доказывать факта причинения убытков из-за нарушения продавцом его прав. То есть в любом случае неисполнения своих обязанностей продавец обязан выплатить потребителю неустойку. При взыскании убытков необходимо доказывать сам факт их наступления и их размер в денежном выражении. Общее правило ст. 394 ГК РФ устанавливает, что убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой. Однако ст. 13 Закона устанавливает, что убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки. Это, естественно, улучшает положение потребителя и устанавливает для продавца дополнительные меры ответственности[[20]](#footnote-20).

Понятие **неустойки** (пени) содержится в ст. 330 ГК РФ: «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».

В соответствии со ст. 23 Закона за каждый день просрочки выполнения требований потребителя об устранении недостатков товара, о возмещении расходов на исправление недостатков, о возмещении убытков в связи с отказом от исполнения договора купли-продажи (возвратом товара), о предоставлении товара в пользование на время ремонта или замены продавец обязан уплатить потребителю неустойку в размере 1% цены товара.

Но, возникает вопрос, из какой цены товара исчисляется неустойка?

Если требование потребителя, за просрочку удовлетворения которого предусмотрена неустойка, удовлетворено добровольно, но с просрочкой, то неустойка за эту просрочку исчисляется исходя из цены товара в день удовлетворения, существовавшей в том месте, где требование было удовлетворено. Например, 01.02.05 г. потребителем было заявлено требование о замене товара. В соответствии со ст. 21 Закона это требование должно быть удовлетворено в течение 20 дней, то есть не позднее 21.02.05 г. Требование потребителя было удовлетворено в 01.03.05 г., следовательно, просрочка замены товара составила 8 дней (с 21.02.05 г. по 01.03.05 г.). Потребителю должна быть выплачена неустойка в размере 8% цены товара по состоянию на 01.03.05 г., существовавшей в том месте, где требование потребителя должно быть удовлетворено. В данном случае, под местом удовлетворения требования подразумевается тот населенный пункт, где потребитель должен был получить предоставленный для замены товар. По правилам п. 7 ст.18 Закона по месту жительства потребителя, если товар крупногабаритный или весит более 5 кг, либо по месту нахождения организации, предоставившей товар для замены, если товар не крупногабаритный и весит 5 или менее кг.

Если требование потребителя добровольно удовлетворено не было, то неустойка исчисляется исходя из цены той местности, где требование должно было быть удовлетворено.

В соответствии с п. 5 ст. 13 Закона требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению в добровольном порядке. В случае отказа потребитель вправе обратиться в суд с иском о взыскании неустойки.

При рассмотрении исковых требований о взыскании неустойки, предусмотренной Законом РФ «О защите прав потребителей», суд на основании ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить неустойку, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства. Понятие «явно несоразмерна» законодательствам не определено. Поэтому у суда имеются широкие полномочия для уменьшения размера неустойки. Потребитель в обоснование соответствия размера неустойки последствиям нарушения обязательства перед ним может привести следующий довод.

Закон, устанавливая ответственность за просрочку удовлетворения требований потребителя в виде неустойки в размере 1% цены товара за каждый день просрочки, дает основание считать, что неустойка в размере 1% цены товара соразмерна одному дню просрочки выполнения требования, предусмотренного ст.18 Закона. Следовательно, неустойка в размере 10% цены товара соразмерна такому последствию нарушения обязательства перед потребителем, как 10-дневная просрочка замены товара (ремонта, уменьшения покупной цены и т.д.) Неустойка в размере 500% цены товара соразмерна 500-дневной просрочке.

В сторону увеличения ответственности для продавца изменено и общее правило ст. 396 ГК РФ относительно **исполнения обязательства в натуре.** Уплата неустойки и возмещение убытков по ст. 13 Закона не освобождают его от надлежащего исполнения возложенных на него обязанностей перед потребителем. То есть даже после возмещения всех убытков потребителю, оплаты неустойки (пени) за нарушение его прав продавец должен надлежащим образом исполнить свои обязанности перед потребителем.

Закон предусматривает случай, когда продавец не отвечает за неисполнение своих обязательств перед потребителем, - если неисполнение имело место вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы. К таким обстоятельствам относятся чрезвычайные и непредотвратимые происшествия, не зависящие от воли обязанного лица. К ним относятся, в частности, наводнения, ураганы, сели, иные стихийные бедствия и катастрофы. В данном случае на продавце лежит обязанность доказать, что неисполнение им своих обязанностей произошло ввиду таких обстоятельств.

Порядок удовлетворения требований потребителя об уплате неустойки (пени) может быть добровольным либо судебным. При предъявлении потребителем требований к продавцу об уплате неустойки последний может или уплатить неустойку, или отказать потребителю в ее уплате. В случае отказа потребитель вправе обратиться в суд с иском о взыскании неустойки. Естественно, что в такой ситуации продавцу было бы выгодней всегда отказывать в уплате неустойки, даже в случае бесспорного права у потребителя на ее получение. Возлагая путем отказа на потребителя обязанности по обращению в суд, доказыванию своего права, продавец тем самым в худшем для себя случае откладывал бы оплату неустойки на длительный срок. Но Закон лишил его такой возможности, предусмотрев наложение судом штрафа за несоблюдение добровольного порядка в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предусматривается также перечисление 50 процентов взысканного штрафа в пользу общественных объединений потребителей, в случае когда они выступают от своего имени в защиту прав потребителя. Это положение Закона является закрепленной формой государственной поддержки общественных объединений потребителей. При помощи данного механизма не только осуществляется частичное финансирование государством этих объединений, но и сами объединения потребителей стимулируются к совершению более активных действий по защите прав конкретных потребителей.

Ст. 14 Закона предусмотрена **имущественная ответственность за** **вред, причиненный вследствие недостатков товара.**

Субъектами, несущими ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара, являются изготовитель и продавец. Первое, что следует отметить, - это соотношение ответственности изготовителя и продавца. Они несут ответственность перед потребителем солидарно, т.е. каждый из них обязан удовлетворить требования потребителя о возмещении вреда в полном объеме в случае предъявления таких требований к нему. При этом потребитель вправе предъявить требования к любому из них по своему выбору, без каких-либо ограничений, устанавливающих очередность предъявления требований между изготовителем и продавцом.

Необходимо сказать о таком признаке наступления ответственности, как вина субъекта в причинении вреда. В соответствии с нормами Закона ответственность изготовителя (продавца) за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара, наступает независимо от их вины, за исключением случаев действия непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара.

Объектами, которым может быть причинен вред, подлежащий возмещению, являются жизнь, здоровье и имущество потребителя.

Следует также отметить, что в законе закреплено право требовать возмещения вреда не только за непосредственным потребителем как участником договорных отношений с изготовителем (продавцом), но и за любым человеком, которому вследствие недостатков товара причинен вред.

Далее рассмотрим условия наступления ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара.

Главными условиями, с которыми Закон связывает наступление ответственности, являются сроки службы и сроки годности товара, в которые причинен вред, наличие обязанности у изготовителя по установлению таких сроков и соблюдение этой обязанности.

Под сроком годности следует понимать период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Такой срок устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары, которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинить вред его имуществу или окружающей среде либо которые в процессе хранения или использования теряют свои потребительские свойства, в результате чего становятся непригодными для использования по назначению.

В соответствии с п. 1 ст. 5 Закона на товар, предназначенный для длительного использования, изготовитель вправе (а в случаях, перечисленных в п. 2 ст. 5 Закона, - обязан) устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании п. 6 ст. 19 Закона.

При сочетании вышеперечисленных условий возможны следующие варианты.

1. Вред наступает вследствие недостатков товара в течение установленного срока службы (срока годности) товара. В данном случае вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению в полном объеме.

2. Вред наступает вследствие недостатков товара, срок службы (срок годности) на который должен быть установлен в соответствии с п.п. 2 и 4 ст. 5 Закона, но не установлен. В данном случае вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению в полном объеме независимо от времени причинения. При этом Закон уравнивает последствия в случае неустановления срока службы (срока годности), в случае непредставления потребителю полной и достоверной информации об этих сроках либо о необходимых действиях по их истечении и последствиях несовершения таких действий и в случае если товар по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья.

3. Вред наступает вследствие недостатков товара, срок службы (срок годности) на который не установлен. В данном случае вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению в полном объеме, если он причинен в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю, а если день передачи невозможно установить - с даты изготовления товара.

Пункт 4 ст. 14 Закона устанавливает ответственность изготовителя, причиненный вследствие использования определенных материалов, оборудования, инструментов и иных особенностей технологического процесса при производстве товаров. Особенностью наступления данной ответственности является то, что она наступает независимо от вины изготовителя. Это служит еще одной степенью защиты принципа: необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара. Ответственность за выбор материалов, инструментов, технологии изготовления товара несет изготовитель как лицо, способное принимать решение об использовании определенных материалов и технологий и влиять на процесс изготовления в целом. Как следствие этого, на него возложена обязанность знать об их потребительских свойствах. Следует отметить, что в данном случае не несет ответственности продавец, поскольку он не имеет возможности влиять на процесс изготовления товара и выбор используемых в нем материалов, инструментов, оборудования и иных используемых средств.

Условиями, при которых изготовитель (продавец) освобождается от ответственности за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара, являются: обстоятельства непреодолимой силы; нарушение потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара. Потребитель не обязан доказывать свою невиновность при предъявлении требований о возмещении вреда, обязанность доказывания этих обстоятельств лежит на изготовителе (продавце)[[21]](#footnote-21).

Ст. 15 Закона предусматривает возможность **компенсации морального вреда**, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (продавцом) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ. Предоставление гражданину-потребителю права на компенсацию морального вреда и тем самым повышение ответственности другой стороны обязательства вполне оправданны. Представляет особый интерес вина как основание ответственности. Конкретная ее форма не имеет значения при возложении на продавца данной обязанности и определении размера взыскания. Предустановленность вины ответчика обязательна для суда.

Так, П. обратился в суд с иском к ОАО "АвтоВАЗ" о возврате автомобиля, взыскании его стоимости, неустойки и компенсации морального вреда, ссылаясь на то, что 8 мая 2001 г. приобрел автомобиль марки ВАЗ-21102, в процессе эксплуатации которого были выявлены многочисленные дефекты; в добровольном порядке его претензия о принятии некачественного товара и возврате уплаченных за него денежных средств ответчиком удовлетворена не была.

Решением Автозаводского районного суда г. Тольятти от 20 декабря 2002 г. ОАО "АвтоВАЗ" обязан принять у П. автомобиль. В пользу истца с ответчика взысканы: стоимость указанного автомобиля, неустойка - 20 000 руб., в счет компенсации морального вреда - 2 000 руб., а также расходы по оплате услуг представителя - 2 000 руб. и по оплате экспертизы - 3150 руб.

В кассационном порядке дело не рассматривалось.

Отменяя решение суда в части взыскания неустойки и компенсации морального вреда и отказывая в удовлетворении заявленных требований в этой части, президиум Самарского областного суда сослался в определении от 27 марта 2003 г. на то, что ст. 23 Закона РФ "О защите прав потребителей" не предусматривает взыскание неустойки при заявленном исковом требовании об обязании ответчика принять обратно автомобиль с выплатой ему уплаченной за автомобиль денежной суммы. Что касается компенсации морального вреда, то президиум счел, что у суда первой инстанции не имелось оснований для удовлетворения иска в этой части, поскольку отсутствовала вина ответчика в невозможности для истца использовать автомобиль.

Между тем, судом установлено, что в процессе эксплуатации истцом изготовленного ответчиком автомобиля в нем были выявлены и продолжают выявляться многочисленные дефекты, с целью устранения которых он вынужден, был неоднократно обращаться на станцию технического обслуживания.

Невозврат денежной суммы, уплаченной потребителем за товар ненадлежащего качества в случае расторжения договора купли-продажи, влечет для потребителя убытки. В связи с этим продавец (изготовитель), допустивший такое нарушение, уплачивает потребителю за каждый день просрочки установленную ст. 22 Закона неустойку.

На основании изложенного, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации определение президиума Самарского областного суда от 27 марта 2003 г. в части отказа П. в иске о взыскании неустойки и компенсации морального вреда отменила и оставила в силе в указанной части решение Автозаводского районного суда г. Тольятти от 20 декабря 2002 г.[[22]](#footnote-22)

Другой пример. Родин обратился в суд с иском к ТОО "Торговый дом "Электроника" с иском о расторжении договора купли-продажи видеоплеера и возмещении убытков с учетом инфляции, а также о компенсации морального вреда, ссылаясь на то, что товар ненадлежащего качества и ответчик длительно уклонялся от исполнения обязательства возвратить стоимость товара.

Решением Октябрьского районного суда г.Рязани исковые требования удовлетворены частично: договор купли-продажи видеоплеера расторгнут и с ответчика в пользу Родина взыскана его стоимость, а также неустойка за задержку исполнения требования истца о расторжении договора. В возмещении морального вреда истцу было отказано.

Впоследствии дело рассматривалось в кассационном и надзорном порядке, но результатом этих рассмотрений стало лишь изменение присужденных сумм.

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда РФ 15 декабря 1998 г. отменила все состоявшиеся по делу судебные постановления в части отказа Родину в иске о компенсации морального вреда.

Отказывая в удовлетворении этого требования, суд сослался на отсутствие доказательств причинения истцу морального вреда.

В то же время, как признал установленным суд, ТОО "Торговый дом "Электроника" упорно уклонялся от добровольного исполнения обязательств и произвел подмену товара. Эти действия ответчика, по мнению истца, свидетельствуют о причинении ему нравственных страданий, т.е. морального вреда, но суд данным обстоятельствам не дал оценки[[23]](#footnote-23).

Предполагается, что на размер компенсации морального вреда могут влиять последствия имущественного вреда, включая нарушение привычного уклада жизни, функциональное назначение имущества, поведение противоположной стороны при рассмотрении справедливых требований потребителя и т.д.[[24]](#footnote-24) В отечественной судебной практике подобный вполне справедливый подход не всегда находит адекватное отражение:

Подойдя к уличному торговому ларьку с намерением купить сахар, истица при падении створок и подпорок от сильного порыва ветра ударилась головой о выступ и получила травму зубов, в результате чего находилась на лечении в клинике 1,5 месяца. Стоимость затрат на лечение признана обоснованной судом. Суд правильно указал, что истица является потребителем, так как имела намерение приобрести товар, но в силу изложенного покупку не сделала.

Суд также выявил нарушение продавцом обязанности «обеспечивать безопасность предприятий розничной торговли (помещений, оборудования, инвентаря), условий обслуживания покупателей, реализуемых товаров и соблюдение персоналом установленных требований» к качеству обслуживания (обязательного к применению в силу п. 5 ст. 4 Закона). Свидетель (соседний продавец) показал, что от сильного порыва ветра створки ларька ответчика в течение дня падали неоднократно и продавец ответчика их поднимала. Суд, признав, что незаконным бездействием ответчика жизнь и здоровье истицы подвергались недопустимому риску, обязал его возместить вред ее здоровью (ст. 1095 ГК РФ).

Хотя судом бесспорно установлено, что истице причинены значительные физические и нравственные страдания, т.к. она проходила длительное лечение в клинике, испытывала сильные боли от полученной травмы», однако с учетом того, что ответчик доставил ее в больницу (под угрозой вызова милиции) для оказания первой помощи и предлагал отвезти в иную клинику (а не ту, постоянным клиентом которой является истица), суд снизил размер компенсации морального вреда с заявленных 5000 рублей до 1000 рублей[[25]](#footnote-25).

Стойкое нежелание ответчика разрешить конфликт добровольно (иск предъявлен спустя полгода после случившегося) апелляционная инстанция не учла и оставила решение без изменений[[26]](#footnote-26), также отказав во взыскании штрафа, поскольку истица лечилась в своей клинике, а не в той, которую ей предлагал ответчик.

Подводя итог, следует поддержать усиление мер ответственности недобросовестных контрагентов потребителей (п. 6 ст. 13 Закона). В то же время необходимо расширить сферу регулирования Закона, включив в нее оказание услуг получателям мер социальной защиты» (льгот), а также устранить необоснованные ограничения реализации потребителем своих прав при прекращении отношений с контрагентом по договору[[27]](#footnote-27).

В договор, в качестве одной из сторон которого выступает потребитель, могут быть включены **условия, ущемляющие его права** по сравнению с нормами Закона. Это могут быть условия нескольких видов:

- сокращающие объем прав потребителя;

- сокращающие объем обязанностей и ответственности изготовителя;

- устанавливающие дополнительные обязанности потребителя;

- устанавливающие дополнительные меры ответственности потребителя.

В соответствии со ст. 16 Закона основным последствием включения таких условий в договор будет являться недействительность таких условий. Необходимо разобраться, что означает для потребителя недействительность условий договора. Статьей 180 ГК РФ установлено, что недействительность части сделки не влечет за собой недействительность прочих частей, если можно предположить, что сделка была бы совершена и без заключения недействительной ее части.

В связи с указанным правилом, суды признают недействительными условия договоров о размере неустойки, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными Законом[[28]](#footnote-28).

Таким образом, последствием включения в договор условий, ущемляющих права потребителей, будет то, что договор будет считаться заключенным без таких условий. При этом если все же у потребителя возникнут убытки, связанные с исполнением таких условий (например, в силу незнания потребителя об их недействительности), эти убытки подлежат возмещению изготовителем (продавцом) в полном объеме. Хочется отметить последовательность норм Закона, которые во всех случаях освобождают потребителя от ответственности за отсутствие специальных знаний и навыков и налагают такую ответственность на изготовителя (продавца), обязывая его такими знаниями и навыками обладать.

Запрет обусловливать приобретение одних товаров приобретением других направлен на обеспечение потребителю свободного выбора. Кроме того, подкрепление запрета обязанностью продавца возместить убытки в полном объеме лишает его возможности получить прибыль за счет принудительной реализации потребителю плохо раскупаемых товаров. Таким способом эта норма еще и стимулирует продавца реализовывать потребителю только товары высокого качества, которые не требуется ему навязывать. Данная норма об ответственности не относится к изготовителю, так как у него нет возможности поставить такое условие, поскольку, как правило, он не реализует товар непосредственно потребителю.

Ст. 17 Закона содержит нормы, регулирующие вопросы**судебной защиты прав потребителей**. Потребителю предоставлено право выбора предъявления исковых требований 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.

Следует иметь в виду, полномочия потребителей, в отличие от иных заявителей, расширены за счет освобождения их от обязанности по уплате государственной пошлины при обращении в суд. Такая мера обеспечивает возможность обращения за защитой своих прав даже представителям малообеспеченных слоев населения, у которых не было финансовой возможности заплатить государственную пошлину, а также стимулирует к активному отстаиванию своих интересов остальных потребителей, которых сдерживала сама необходимость платить при обращении в суд. Также освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах: уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей, иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Одновременно с этим следует отметить, что в судебной практике встречаются случаи, когда судьи оставляют без движения иски потребителей по мотиву неоплаты их государственной пошлиной[[29]](#footnote-29).

Ст. 12 предусматривает **ответственность изготовителя (продавца) за ненадлежащую информацию о товаре.**

Закон «О защите прав потребителей» вводит критерий оценки необходимого объема и достоверности информации (ст. 10). Этим критерием служит наличие возможности у потребителя правильного выбора товара. Именно этот критерий достаточно часто ложится в основу судебных решений по делам о защите прав потребителей.

Рассмотрим пример:

В России большое распространение получила продажа так называемых трансгенных продуктов. Генетические модификации могут придать дополнительные полезные свойства многим товарам (например, увеличить срок годности, снизить их стоимость, защитить от быстрой потери влаги и т.д.). Однако дискуссии о том, наносят ли такие продукты существенный вред здоровью, еще продолжаются. В любом случае покупатель вправе решить, хочет ли он приобрести товары, полученные при помощи генной инженерии, или нет.

На сегодняшний день, даже тщательно изучив упаковку, потребитель не может быть уверен, что продукт натуральный. Ведь информацию о том, что продукты являются трансгенными, фирмы должны указывать, только если доля генно-модифицированных организмов в них превышает 0,9 процента.

Какая же ответственность будет грозить фирме, не проинформировавшей потребителя. Согласно статье 12 Закона № 2300-1, покупатель вправе потребовать от организации возместить все убытки, связанные с использованием товара (в т.ч. вред здоровью). Если генные продукты безвредны, потребителю будет трудно доказать размер ущерба. Однако нельзя забывать, что клиент вправе требовать от фирмы возместить моральный вред, а эти суммы законом не лимитированы (ст. 15 Закона № 2300-1)[[30]](#footnote-30).

Статья 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает обязательные требования к содержанию информации о товаре, которая должна включать срок его годности, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанного срока и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанного срока представляет опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становится непригодным для использования по назначению. Данная информация должна доводиться до сведения потребителей на этикетках продуктов питания.

На мой взгляд, при реализации продуктов питания с истекшим сроком годности продавцы не совершают обмана покупателей путем введения в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара. Они ни устно, ни письменно не передают покупателям заведомо искаженной информации об истекших сроках годности продуктов. На этикетках реализуемых продуктов питания в доступном для понимания виде доводится информация для потребителей о сроках годности товаров, как того требует ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей». И ни один из нормативных актов не возлагает на продавцов обязанности дополнительно сообщать покупателю информацию, которая уже содержится на этикетке товара.

**Глава 3. Государственная и общественная защита прав потребителей**

Равная и реальная защита интересов потребителей повсеместно на территории РФ может быть обеспечена только развитой и крепкой системой защиты прав потребителей при эффективном взаимодействии всех составляющих ее ветвей и разграничении и конкретизации их задач, полномочий, сфер действия.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 322 утверждено Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее **Роспотребнадзор**), в соответствии с которым служба является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

Роспотребнадзор (его территориальные органы) вправе:

- направлять в лицензирующий орган материалы о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

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

- обращаться 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 РФ прав потребителей.

Роспотребнадзор (его территориальные органы) может быть привлечен судом к участию в деле или вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей[[31]](#footnote-31).

Большая работа по рассмотрению жалоб потребителей, их консультированию, оказанию практической помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и в судебном порядке, проводится **органами местного самоуправления**.

В связи с тем, что именно органы местного самоуправления решают вопросы местного значения, они могут обеспечить оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому потребителю.[[32]](#footnote-32)

Сформировавшаяся система государственной защиты прав потребителей не всегда позволяет эффективно организовывать работу в сфере обеспечения безопасности и качества продукции. Большой вклад в реализацию потребительской политики вносят общественные объединения потребителей (союзы, ассоциации, общества) потребителей, действующие на национальном уровне, уровне субъектов РФ, а также в муниципальных образованиях.

**Общественная защита прав потребителей** осуществляется организациями потребителей, которые создаются как по территориальному признаку (городские, районный, областные и др.), так и в зависимости от конкретного интереса группы потребителей (например, Общество потребителей автомобильной техники России; клуб потребителей «Привереда» и др.) Общества потребителей могут объединяться в союзы, конфедерации (например, Московский союз потребителей). Такие общественные объединения наделены правами (ст. 45 Закона):

проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров, соответствия потребительских свойств товаров информации о них;

проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях и направлять их для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления;

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 РФ о техническом регулировании обязательным требованиям и др.

Одним из распространенных мероприятий по защите прав потребителей является «контрольная закупка», основная цель которой - проверить, как работает продавец: пробивает ли он чеки, не допускает ли обмера, обвеса или обсчета покупателей.

На сегодняшний день проводить контрольные закупки вправе только представители Госторгинспекции. Сотрудники милиции этого права были лишены Законом от 08.12.2003 № 161-ФЗ. На практике обычно организовываются совместные рейды, с привлечением в качестве помощников правоохранительных органов. Несмотря на проведенную административную реформу, регулирующий действия Госторгинспекции по проверкам, документ, на основании которого они проводятся, остался прежним - это постановление Правительства РФ от 14.07.1997 № 866 «О Государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей Министерства внешних экономических связей и торговли РФ».

Если в ходе контрольной закупки или дальнейшей проверки торговой деятельности индивидуального предпринимателя выявились нарушения, инспектор составляет протокол об административном правонарушении. Затем руководитель территориального органа Госторгинспекции, в соответствии с порядком рассмотрения дел об административных правонарушениях, рассматривает дело предпринимателя и решает, штрафовать его или нет.

Так, если протокол подписал продавец, когда самого индивидуального предпринимателя на торговой точке не было, то суд может признать данный факт существенным и отменить на этом основании решение контролирующего органа. Однако на составление протокола инспекторам отведено двое суток, поэтому в таких ситуациях опытные инспекторы в акте проверки делают запись: «Протокол составить немедленно после выявления нарушения не представляется возможным из-за отсутствия индивидуального предпринимателя/руководителя организации или его законного представителя». Если этой записи нет, то предприниматель сможет избежать уплаты штрафа, если арбитражный суд примет его сторону, поскольку, согласно п. 1 ст. 28.5 КоАП РФ, протокол нужно составить сразу же после того, как выявлено нарушение. Если же такая запись сделана, то предпринимателю придется явиться в инспекцию, чтобы подписать этот документ через два дня после составления акта проверки. Некоторые предприниматели полагают, что штрафа можно избежать, попросту не явившись в назначенный срок в инспекцию. Это не так. Если не прийти в инспекцию, будет назначено административное расследование (ст. 28.7 КоАП РФ), которое может растянуться еще на месяц. За это время инспекция направит дело в МВД для поиска и принудительного доставления должника. В итоге подписать протокол все же придется. Однако предприниматель может подписать протокол (или акт проверки) с оговоркой: «С протоколом (или актом) не согласен».

Согласно ст. 2.4 КоАП РФ, лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, несут административную ответственность как должностные лица, если законом не предусмотрено иное. Если административное правонарушение не связано с предпринимательской деятельностью, индивидуальный предприниматель несет ответственность как гражданин[[33]](#footnote-33).

Таким образом, Закон РФ «О защите прав потребителей» устанавливает важнейшие гарантии в правовом обеспечении защиты прав потребителей.

По сообщению Роспотребнадзора, ежегодно **15 марта** под эгидой Всемирной организации союзов потребителей (CI) отмечается **Всемирный день защиты прав потребителей**![[34]](#footnote-34).

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В результате проведенного исследования можно отметить, что на сегодняшний день тема «Защита прав потребителя при продаже товаров» является одной из наиболее значимых в силу осуществления сильной потребительской политики, реформирования рыночных отношений, потому как в связи с этим возникла острая необходимость наведения порядка в части полного и достоверного информирования потребителей о товарах, их изготовителях, продавцах (как отечественных, так и зарубежных); необходимость в упорядочении государственной политики, обеспечении безопасности и качества товаров, работ, услуг.

Объектом исследования можно выделить:

- отношения, возникающие между потребителем и изготовителем, исполнителем, продавцом при продаже товаров;

- установление прав потребителей на приобретение товаров надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей;

- получение информации о товарах и об их изготовителе (продавце);

- государственная и общественная защита интересов потребителей и определение механизма реализации этих прав.

В настоящее время в РФ сформирована комплексная система норм и правил, направленная на защиту прав потребителей. Она призвана защищать интересы лиц, которые, не обладая специальными познаниями и возможностями в области прав, приобретают товары и услуги у профессионально подготовленных участников рынка, как предпринимателей.

Законодательство в области защиты прав потребителей включает в себя нормы разных законных и подзаконных нормативных актов, основным из которых является Федеральный закон «О защите прав потребителей». Он регулирует отношения с участием потребителей, определяет права потребителей и механизм их реализации.

В сравнении с прежним законом новая редакция Закона уточнила и конкретизировала основные понятия, используемые законодательством в рамках возникающих на потребительском рынке правоотношений.

В Законе «О защите прав потребителей» уделяется большое внимание установлению и реализации таких прав, как:

- право на удовлетворение основных нужд;

- право на безопасность;

- право на информацию;

- право выбора;

- право быть выслушанным;

- право на возмещение;

- право на потребительское просвещение;

- право на здоровую окружающую среду.

Закон осуществляет защиту путем установления указанных прав потребителей и обязанностей продавцов, изготовителей, а также путем установления норм, регулирующих вопросы права потребителей при их нарушении и ответственность.

Дополнительной гарантией соблюдения прав потребителей является также то, что защита прав потребителя осуществляется не только конкретным лицом, чьи потребительские права нарушены, но и государственными и общественными организациями. Так, ФЗ «О защите прав потребителей» установил в этой области специальные полномочия для Федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей, иных федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, осуществляющие контроль за соблюдением законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, за качеством и безопасностью товаров.

Основным и наиболее эффективным способом защиты интересов потребителя является обращение в суд. Учитывая особый характер потребительских отношений, российским законодательством установлен ряд условий при обращении потребителей в суд: *альтернативная подсудность* рассмотрения споров, то есть потребителю предоставляется право выбора предъявления исковых требований, а также *освобождение потребителя от уплаты государственной пошлины* по искам, связанным с нарушением их прав. В судебном порядке может быть взыскана не только стоимость товара, но и возмещены убытки в целом, причиненные потребителю, а также компенсация морального вреда, причиненного вследствие нарушения изготовителем (продавцом) прав потребителя, предусмотренные законами и правовыми актами РФ.

Четкое установление прав потребителей, порядка разрешения споров, сроков, размера ответственности способствуют тому, что в настоящее время получили распространение и внесудебные способы решения конфликтов: в большинстве городов России при местной администрации созданы государственные органы по защите прав потребителей, которые служат реальным щитом на пути нарушения прав потребителей.

Действующим законодательством установлена нормативная ответственность (гражданско-правовая (имущественная), административная, уголовная), которая создает серьезную гарантию от нарушения прав потребителей, несмотря на существующие пробелы в них.

Вместе с тем, имея продуманный, усовершенствующий Закон РФ «О защите прав потребителей», реализация соответствующих норм, на мой взгляд, во многом зависит от уровня правовой культуры потребителей. Так, например, в г. Саров давно работает Отдел по защите прав потребителей при администрации города, в практику которого вошла положительная тенденция - повышение уровня правовой культуры путем проведения семинаров, конференций, совещаний. Данные семинары, конференции проводятся для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан-потребителей как отдельно, по группам, так и вместе. Цель всех этих мероприятий – донести до всех групп правоотношений разъяснения по сложным, наиболее интересующим вопросам, касающихся области законодательства защиты прав потребителей.

Вторым, немаловажным пунктом работы Отдела являются публикации в местных городских газетах, статьи которых имеют аналогичную направленность. Отдел также подготавливает статьи выступлений на местном радио, что также немаловажно для тех, кто еще не знает о существовании такого органа либо не знает каким образом связаться с ним.

При поступлении жалоб потребителей на действия продавцов (например, по обвесу или обсчету граждан) работниками Отделов совместно с сотрудниками УВД проводятся рейды (так называемые «контрольные закупки») на данные торговые точки для выявления и пресечения подобных нарушений.

Существует ряд телепередач, таких, как «Экспертиза РТР», «Впрок», «Час суда», которые рассказывают о самых насущных проблемах. Очень популярен и известен широкой массе журнал «Спрос», кстати говоря, аналог телепередач, «Стандарты и качество», «Домашний адвокат», которые целиком и полностью посвящены этой проблеме. Но, кроме этого журнала есть еще множество юридической литературы, с которой граждане просто не знакомы.

В заключении хочется отметить, что в настоящее время в РФ сложилась комплексная система норм, в области регулирования прав потребителей, которая представляет собой серьезную гарантию защиты прав потребителей, а также при высоком уровне правовой культуры потребителя и продавца - способна реально обеспечить реализацию этих прав.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

* + - 1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г. // «Российская газета» от 25 декабря 1993 г. № 237.
      2. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ Часть первая // Полный сборник кодексов РФ. М.: «Информэкспо», Воронеж: изд. Борисова, 2005 г.
      3. Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ. Часть вторая // Полный сборник кодексов РФ. М.: «Информэкспо», Воронеж: изд. Борисова, 2005 г.
      4. Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ // Полный сборник кодексов РФ. М.: «Информэкспо», Воронеж: изд. Борисова, 2005 г.
      5. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ // Полный сборник кодексов РФ. М.: «Информэкспо», Воронеж: изд. Борисова, 2005 г.
      6. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изм. от 9 мая 2005 г.) // «Российская газета» от 31 декабря 2002 г.
      7. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями и дополнениями) // «Российская газета» от 16 января 1996 г.
      8. Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // «Российская газета» от 10 января 2000 г. № 5.
      9. Федеральный закон от 22 июня 1998 г. № 86-ФЗ «О лекарственных средствах» // «Российская газета» от 25 июня 1998 г.
      10. Закон РФ от 18.07.1995 г. № 108-ФЗ «О рекламе» // «Российская газета», 25.07.1995 г., № 142.
      11. Закон РФ от 25 октября 1991 г. № 1807-1 «О языках народов РФ» // Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации от 12 декабря 1991 г., N 50.
      12. Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 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, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // «Российская газета» от 4 февраля 1998 г.
      13. Постановление Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575 «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков» // «Российская газета» от 23 мая 1997 г.
      14. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 28 февраля 2005 г. № 163 «Об утверждении предупредительных надписей о вреде курения табака» // «Российская газета» от 7 апреля 2005 г. № 70.
      15. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 28 января 2005 г. № 0100/588-05-32 «О взаимодействии органов государственной власти Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей в деле защиты прав потребителей»// Текст письма размещен на сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Internet (http://www.gsen.ru).
      16. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 7 февраля 2005 г. № 0100/830-05-32 «О Федеральном законе Российской Федерации «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и о признании утратившим силу пункта 28 статьи 1 Федерального закона «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» // Текст письма размещен на сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Internet (http://www.gsen.ru).
      17. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 5 марта 2005 г. № 0100/1640-05-27 «О подготовке и проведении Всемирного дня защиты прав потребителей» // сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Internet (http://www.gsen.ru).
      18. Богдан В. Роль органов местного самоуправления в Защите прав потребителей // «Российская юстиция», 2003, №7.
      19. Гражданское право России. Обязательственное право: Курс лекций (Отв. ред. О.Н. Садиков). // М.: Юристъ, 2004 г.
      20. Гусева Т.А., Чапкевич Л.Е. Комментарий к Федеральному закону «О техническом регулировании» (постатейный). // «Юстицинформ», 2005 г.
      21. Дмитриев С.А. «Предприниматель без образования юридического лица. ПБОЮЛ», апрель 2005 г., № 4.
      22. Журбин Б., «эж-ЮРИСТ», февраль 2005 г., № 7.
      23. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) // отв. ред. Н.С. Михайлова. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2004 г.
      24. Комментарий к Федеральному закону от 21 декабря 2004 г. № 171-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и о признании утратившим силу пункта 28 статьи 1 Федерального закона «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» // Л.М. Колышкина, «Нормативные акты для бухгалтера», январь 2005 г.
      25. Корнилов Э. Закон о ЗПП // “Законность”, 1999, №12.
      26. Левшина Т.Д. Основы Законодательства о Защите прав потребителя. Юридическая литература. Курс лекций. Москва 1994 год.
      27. Макарова Е. Что покупателю хорошо, то фирме штраф // «Московский бухгалтер», март 2005 г.
      28. Медведев А. Чем торговля розничная отличается от оптовой? // «Хозяйство и право», 1998, N 8
      29. Михайлов И. Защитим потребителя! // «Новая бухгалтерия», выпуск 7, июль 2005 г.
      30. Морозов Д.В. Вывеска или реклама? // «Главбух», № 22, ноябрь 2000 г.
      31. Мохов Г.А. Внимание: изменен Закон о защите прав потребителей // «Главбух», Отраслевое приложение «Учет в туристической деятельности», N 3, III квартал 2005 г.
      32. Радостовец Б.В. Защита от потребителей. // «Предприниматель без образования юридического лица. ПБОЮЛ», январь 2005 г.
      33. Справочник по доказыванию в гражданском судопроизводстве/Под ред. д.ю.н., проф. Решетниковой И.В. - 2-е изд., перераб. - Норма, 2005 г.
      34. Шабанова Т.В., Гуккаев В.Б. Как правильно рекламировать свою продукцию? // "Вершина", 2003 г.
      35. Чапкевич Л.Е. Качество и безопасность потребительских товаров: эволюция правового регулирования // «Адвокат», N 7, июль 2005 г.
      36. Эрделевский А.М. Компенсация морального вреда: анализ и комментарий законодательства и судебной практики. - 3-е изд., испр. и доп. // М.: Волтерс Клувер, 2004 г.Ярков В.В. Гражданский и арбитражный процесс. Исполнительное производство. Обязательственные отношения: Образцы документов с комментариями - Волтерс Клувер, 2005 г.
      37. Архив судебного участка № 4 Октябрьского района г. Саратова. 2001 г. Дело № 2-43/01.
      38. Архив Октябрьского районного суда г. Саратова. 2001 г. Дело № 31-34.
      39. Обзор судебной практики Верховного Суда РФ за III квартал 2001 г. (по гражданским делам) (утв. постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 26 декабря 2001 г.) // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации, апрель 2002 г., N 4
      40. Обзор судебной практики Верховного Суда РФ за второй квартал 1996 года (по гражданским делам) (утв. постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 11 сентября 1996 г.) // Бюллетень Верховного Суда Российский Федерации, 1997 г., N 3.
      41. Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 14 января 2005 г. N 46-В04-24 // СПС ГАРАНТ
      42. Определение СК Верховного Суда РФ от 15 декабря 1998 г. // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации, 1999 г., N 6.
      43. Определение Рязанского областного суда от 9 января 2002 г. N 33-8-02 // СПС ГАРАНТ.

1. Эж – Юрист № 24, 1998 г. [↑](#footnote-ref-1)
2. ст. 23 ГК РФ - гражданин вправе заниматься предпринимательской деятельностью без образования юридического лица с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя. [↑](#footnote-ref-2)
3. Гусева Т.А., Чапкевич Л.Е. Комментарий к Федеральному закону «О техническом регулировании» (постатейный). // «Юстицинформ», 2005 г. [↑](#footnote-ref-3)
4. п. 1 ст. 426 ГК РФ - Публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится. [↑](#footnote-ref-4)
5. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 28 февраля 2005 г. № 163 «Об утверждении предупредительных надписей о вреде курения табака» // «Российская газета» от 7 апреля 2005 г. № 70. [↑](#footnote-ref-5)
6. Закон РФ от 25.октября 1991 г. № 1807-1 «О языках народов РФ» // Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации от 12 декабря 1991 г., N 50. [↑](#footnote-ref-6)
7. Макарова Е. Что покупателю хорошо, то фирме штраф // «Московский бухгалтер», март 2005 г. [↑](#footnote-ref-7)
8. Шабанова Т.В., Гуккаев В.Б. Как правильно рекламировать свою продукцию? // "Вершина", 2003 г. [↑](#footnote-ref-8)
9. Д.В. Морозов, «Главбух», № 22, ноябрь 2000 г. [↑](#footnote-ref-9)
10. Письмо Территориального управления МАП РФ по г. Москве и Московской области от 3 февраля 2004 г. № 4-806. Информация для включения в справочные правовые системы ГАРАНТ. [↑](#footnote-ref-10)
11. Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 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, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // «Российская газета» от 4 февраля 1998 г. [↑](#footnote-ref-11)
12. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 7 февраля 2005 г. № 0100/830-05-32 «О Федеральном законе Российской Федерации «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и о признании утратившим силу пункта 28 статьи 1 Федерального закона «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» [↑](#footnote-ref-12)
13. Макарова Е. Что покупателю хорошо, то фирме штраф // «Московский бухгалтер», март 2005 г. [↑](#footnote-ref-13)
14. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / отв. ред. Н.С. Михайлова. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2004 г. [↑](#footnote-ref-14)
15. Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 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, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // «Российская газета» от 4 февраля 1998 г. [↑](#footnote-ref-15)
16. Гражданское право России. Обязательственное право: Курс лекций (Отв. ред. О.Н. Садиков). // М.: Юристъ, 2004 г. [↑](#footnote-ref-16)
17. Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 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, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // «Российская газета» от 4 февраля 1998 г. [↑](#footnote-ref-17)
18. Постановления Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575 «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков»// «Российская газета» от 23 мая 1997 г. [↑](#footnote-ref-18)
19. п. 2 ст. 475 ГК РФ - Существенные нарушения требования к качеству товара: обнаружение неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и другие подобные недостатки. [↑](#footnote-ref-19)
20. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) // отв. ред. Н.С. Михайлова. - М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2004 г. [↑](#footnote-ref-20)
21. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» (постатейный) отв. ред. Н.С. Михайлова.// М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2004 г. [↑](#footnote-ref-21)
22. Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 14 января 2005 г. N 46-В04-24 // СПС ГАРАНТ [↑](#footnote-ref-22)
23. Определение СК Верховного Суда РФ от 15 декабря 1998 г. // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации, 1999 г., N 6, стр.6 [↑](#footnote-ref-23)
24. Эрделевский А.М. Компенсация морального вреда: анализ и комментарий законодательства и судебной практики. - 3-е изд., испр. и доп. // М.: Волтерс Клувер, 2004 г. [↑](#footnote-ref-24)
25. Архив судебного участка № 4 Октябрьского района г. Саратова. 2001. Дело № 2-43/01. [↑](#footnote-ref-25)
26. Архив Октябрьского районного суда г. Саратова. 2001. Дело № 31-34. [↑](#footnote-ref-26)
27. «эж-ЮРИСТ», № 7, февраль 2005 г. [↑](#footnote-ref-27)
28. См. п. 3 Обзора судебной практики Верховного Суда РФ за второй квартал 1996 года (по гражданским делам) (утв. постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 11 сентября 1996 г.) // Бюллетень Верховного Суда Российский Федерации, 1997 г., N 3, с. 8 [↑](#footnote-ref-28)
29. См., например, п. 3 Обзора судебной практики Верховного Суда РФ за III квартал 2001 г. (по гражданским делам) (утв. постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 26 декабря 2001 г.) // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации, апрель 2002 г., N 4 [↑](#footnote-ref-29)
30. Комментарий к Федеральному закону от 21 декабря 2004 г. № 171-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и о признании утратившим силу пункта 28 статьи 1 Федерального закона «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» // Л.М. Колышкина, «Нормативные акты для бухгалтера», январь 2005 г. [↑](#footnote-ref-30)
31. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 7 февраля 2005 г. № 0100/830-05-32 «О Федеральном законе Российской Федерации «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и о признании утратившим силу пункта 28 статьи 1 Федерального закона «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» // Текст письма размещен на сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Internet (http://www.gsen.ru) [↑](#footnote-ref-31)
32. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 28 января 2005 г. № 0100/588-05-32 «О взаимодействии органов государственной власти Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей в деле защиты прав потребителей»// Текст письма размещен на сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Internet (http://www.gsen.ru) [↑](#footnote-ref-32)
33. С.А. Дмитриев, «Предприниматель без образования юридического лица», апрель 2005 г. [↑](#footnote-ref-33)
34. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 5 марта 2005 г. № 0100/1640-05-27 «О подготовке и проведении Всемирного дня защиты прав потребителей» // сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в Internet (http://www.gsen.ru) [↑](#footnote-ref-34)