КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по курсу "Гражданское право"

по теме: "Контрольная работа 107"

СОДЕРЖАНИЕ

1. Правовое регулирование в области защиты прав потребителей

2. Задание 1

3. Задание 2

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Правовое регулирование в области защиты прав потребителей

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

Глобальные изменения в Закон вносились дважды: 9 января 1996 г. и 17 декабря 1999 г. С момента принятия данного Закона положение потребителя как одного из участников правоотношений, возникающих на потребительском рынке, значительно улучшилось. Следует сказать, что предыдущий, ранее действовавший, вариант Закона, несмотря на свою явную прогрессивность, был недостаточно завершенной попыткой создать фактически на пустом месте российское законодательство о защите прав потребителей. В новую редакцию Закона были внесены изменения, учитывающие наработанную практику применения законодательства о потребительских правах, и поэтому данный Закон − один из немногих, про который можно сказать, что он реально действует. И действительно, в настоящее время потребители могут получить реальную защиту своих прав в случае их нарушения недобросовестными продавцами (изготовителями, исполнителями).

Закон "О защите прав потребителей" предусматривает возможность защиты прав потребителей в судебном и внесудебном порядке. Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать, как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности выбора.

Сущность внесудебного порядка состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд. Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) − добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

Нередко на практике возникает вопрос: обязательно ли для потребителя перед обращением в суд предъявлять требования продавцу (изготовителю, исполнителю) по поводу продажи некачественного товара или выполнения работы (услуги) или нет? Законом предусмотрена ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за отказ в добровольном порядке удовлетворить обоснованные требования потребителя. Однако добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя − обязанность продавца (изготовителя, исполнителя). Что же касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав продавцу (изготовителю, исполнителю) − право потребителя. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю), либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю). Естественно, что при этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично.

Исключение из этого правила предусмотрено для требований потребителя о возмещении морального вреда. Статья 15 Закона предусматривает, что размер возмещения морального вреда определяется судом. Из этого вытекает, что требование о возмещении морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав продавцом (изготовителем, исполнителем), может быть удовлетворено только в судебном порядке.

По смыслу Закона следует, что по данной категории дел не установлено обязательного предварительного досудебного порядка разрешения спора. Однако следует заметить, что Закон служит базой для дальнейшего и детального урегулирования отношений с участием потребителей, следовательно, обязательность такого порядка может быть предусмотрена в иных нормативных актах, а именно в правилах продажи отдельных видов товаров, утверждаемых Правительством РФ. На практике, однако, потребителю целесообразно обратиться к продавцу (изготовителю, организации, выполняющей их функции) с письменным обоснованным требованием. К этому побуждает также требование ст. 483 ГК (об извещении продавца о нарушении договора) и ст. 452 ГК (о порядке изменения и расторжения договоров).

Вместе с тем по некоторым услугам законодательством предусмотрено обязательное предъявление претензий. Так, например, ст. 38 Федерального закона "О связи" от 16 февраля 1995 г. установлен шестимесячный срок для предъявления претензий, связанных с непредставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи, недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтовых отправлений (для телеграфных отправлений − один месяц). Этой же статьей установлены различные сроки для ответа на претензию. При отклонении претензии или неполучении ответа в установленный срок заявитель имеет право предъявить иск в суд. Обязательный претензионный порядок установлен также транспортными уставами и кодексами в случае споров, вытекающих из договоров перевозки пассажиров, их багажа и грузов. Например, ст. 797 ГК РФ предусматривает обязательное предъявление претензии перевозчику по поводу перевозки груза до обращения истца в суд, которое может последовать лишь после полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо в случае неполучения от него ответа в течение 30 дней. Несоблюдение обязательного досудебного порядка урегулирования споров препятствует рассмотрению иска. Данное положение закреплено и в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей". При этом необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством пресекательного срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции Российской Федерации и названному выше Закону РФ. В.В. Богдан обращает внимание на то, что такой подход свидетельствует о непоследовательности законодателя, выделяющего лишь отдельные правоотношения, к которым должны применяться нормы об обязательной досудебной возможности разрешения конфликта[[1]](#footnote-1). Чтобы ликвидировать указанный пробел, необходимо распространить этот порядок на все случаи взаимоотношений потребителей и предпринимателей.

Таким образом, следует иметь в виду, что в соответствии с правилами предоставления отдельных видов услуг и продажи товаров и на основании п. 2 ст. 129 ГПК РСФСР судья должен отказать в приеме искового заявления, если потребителем не был соблюден предварительный досудебный порядок разрешения спора и такая возможность не утрачена.

При нарушении прав потребителя при оформлении покупки или заказа необходимо обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия. Таким лицом может быть заведующий секцией, отделом, директор магазина. Зачастую такого обращения бывает достаточно для восстановления прав гражданина.

В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права необходимо составить претензию, которая пишется на имя продавца (исполнителя, изготовителя) в двух экземплярах. Так как в настоящее время большинство товаров приобретается на рынках, то в таком случае претензия пишется на имя частного предпринимателя. В претензии излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. В претензии должно содержаться требование добровольного удовлетворения прав потребителя. В противном случае потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда. Претензия, подписанная заявителем с указанием его домашнего адреса, с приложением документов по существу претензии передается адресату. На втором экземпляре необходимо сделать отметку о получении оригинала должностным лицом. Письмо также может быть отправлено по почте заказным письмом с уведомлением о вручении адресату.

Хотелось бы отметить, что, хотя формально по Закону отсутствие кассового или товарного чека не препятствует предъявлению требований, фактически потребитель лишается возможности защитить свои права. Очень часто недобросовестные продавцы просто отказываются признать свой товар, поэтому очень трудно доказать, что товар приобретен именно у этого продавца. Конечно, Закон допускает возможность использовать как доказательство показания свидетелей. Но нередко граждане приобретают товар, заказывают работы или услуги без свидетелей. Поэтому, несмотря на то, что Закон не обязывает продавца выдавать товарный чек, покупатели должны сами себя обезопасить и требовать при покупках товарные чеки. Иногда продавцы отказывают в выдаче товарных чеков ввиду отсутствия бланков. Но это не является основанием для подобного отказа. Товарный чек можно выписать на простом листе бумаги с указанием номера свидетельства ИП, Ф.И.О. продавца, вида товара, цены, даты продажи, гарантийного срока и подписи.

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

Прекращение или изменение правоотношения как способ защиты гражданских прав и охраняемых законом интересов в области защиты прав потребителей применяется в 99% случаев в отношениях "продавец - покупатель" при возникновении конфликтов по поводу качества товара. Прекращение или изменение правоотношения применяется в случае установления юридических фактов, свидетельствующих о том, что правоотношение изменилось или прекратилось. Ст. 18 Закона при продаже потребителю товара ненадлежащего качества предусматривает четыре правовые возможности для изменения правоотношения (безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замена на товар аналогичной марки; замена на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены) и одну для прекращения правоотношения − расторжение договора купли-продажи. В области оказания услуг (выполнения работ) право предъявлять требования об изменении или расторжении правоотношения к изготовителю (исполнителю) потребитель получает как в случае обнаружения недостатков в выполненной работе или оказанной услуге (ст. 29 Закона), так и в случае нарушения сроков ее выполнения (ст. 28 Закона).

При выборе того или иного правомочия по поводу изменения или прекращения правоотношения потребитель не связан какими-либо ограничениями, за исключением случаев, прямо предусмотренных в законодательстве. Так, расторгнуть или изменить договор купли-продажи технически сложного товара (холодильника, автомобиля и т.п.) возможно только при наличии в нем существенного недостатка. Перечень таких товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. № 575. Ряд непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежит возврату или обмену в течение 14 дней на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона расцветки или комплектации (Постановление Правительства от 19 января 1998 г. № 55, с изм. от 20 октября 1998 г. № 1222 и 6 февраля 2002 г. № 81).

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

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

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

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

2. Задание 1

Покупательница обратилась с просьбой поменять сумку, которая не подошла дочери по цвету. Сумка новая (сохранен ярлык и товарный чек, куплена в данном магазине неделю назад).

Как должен поступить заведующий магазином?

В ст. 25 Закона "О защите прав потребителей" сказано "Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

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. Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации."

Поскольку сумки в вышеуказанный Перечень не входят, то заведующий магазином обязан заменить данный товар.

3. Задание 2

В.А. Семенова сдала в мастерскую по ремонту обуви туфли, заплатила 200 руб. Когда в назначенный день Семенова пришла за своей обувью, выяснилось, что туфли утеряны. Стоимость утерянных туфель работники мастерской возместить отказались.

Определите права В.А. Семеновой по Закону "О защите прав потребителей".

В данном случае, представляются, что права В.А. Семеновой регулируются согласно ст. 29 Закона "Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)". (Поскольку отсутствует не только выполненная работа, но и объект работы, все происходящее можно считать существенным недостатком). Согласно ч. 1 данной статьи "потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Согласно ст. 43 Закона за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Согласно ст. 17 Семенова В.А. имеет право на судебную защиту, к тому же в данном случае мастерская не соблюдает Закон "О защите прав потребителей" и не согласна на внесудебный порядок урегулирования данного конфликта.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (в ред. от 21.12.2004).
2. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 №55 (в ред. от 01.02.2005).
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел по защите прав потребителей" // Экспресс Закон. 2001. № 1.
4. Аргунов В.Н., Краснов С.В. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей // Вестник МГУ, серия "Право". 2004. № 4.
5. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг.// Юрист. 2003. №7.

Богдан В.В. Досудебный порядок споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей.// Российский судья. 2003. №3.

1. Грибанов В.П. Осуществление и защита гражданских прав. М., 2001.
2. Корнилов Э.Г. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей // Хозяйство и право. 2006. № 11.

1. Богдан В.В. Досудебный порядок споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей.// Российский судья. 2003. №3. [↑](#footnote-ref-1)