**ОГЛАВЛЕНИЕ**

ВОПРОС 22. ПРАВА ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ВОПРОС 49. ТРЕБОВАНИЯ РАЦИОНАЛЬНОГО РАЗМЕЩЕНИЯ И РЕЖИМА РАБОТЫ ОБСЛУЖИВАЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

ВОПРОС 52. ФОРМА И ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

**22. ПРАВА ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

До недавнего времени потребители в нашей стране по существу были бесправны. Производители товаров и услуг диктовали свои условия. Судебная защита практически отсутствовала. Только с принятием Верховным Советом Российской Федерации 7 февраля 1992 года Закона «О защите прав потребителей» у граждан появилась возможность реализовать свои права, закрепленные в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН (№ 39/248 от 9 апреля 1985 г.).

Закон «О защите прав потребителей» - один из первых рыночных законов, имеющих прямое отношение к преобразованию экономики. Необходимость принятия специального закона была вызвана тем, что все действовавшее ранее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя, а немногочисленные законодательные нормы, которые имелись в области охраны интересов потребителя, были заблокированы ведомственными нормативными актами и практически не действовали. Начало перестройки российского общества, ориентация экономики на нужды человека требовали максимального расширения прав потребителей и закрепления мер, обеспечивающих их реальное осуществление на законодательном уровне.

Значение Закона не только в усилении социальных гарантий гражданина, но и в объективном повышении ответственности производителей, продавцов, исполнителей, импортеров за качество своей работы, что в условиях отсутствия развитой конкуренции способствует повышению качества продукции и услуг. Одновременно с этим Закон вносит существенные изменения в представления о некоторых вопросах в области нормирования качества продукции, о гарантийных и других сроках, связанных с качеством, информацией о продукции, ответственностью за нарушение прав потребителей и др.

Защита прав потребителя — комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных домашних и иных нужд не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности – изготовителем, исполнителем, продавцом и включает в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей.

В целях защиты прав потребителей, граждане вправе объединятся на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы). Общественные объединения потребителей (общества потребителей) создаются во всем мире. Это некоммерческие организации потребителей, они независимы от государства, политики и бизнеса и выступают в защиту прав потребителей.

В соответствии с Федеральным законом от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях» под общественным объединением понимается добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения.

Данные права граждан также закреплены и регламентированы в пункте 1статьи 45 (Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)) Закона «О защите прав потребителей».

В редакции пункта 1 статьи 45 Закона «О защите прав потребителей» до 21 декабря 2004 года была ссылка только на Федеральный закон «Об общественных объединениях», который является лишь одним из законов, регулирующих деятельность этих организаций. Поэтому редакцией Закона от 21 декабря 2004 года предусмотрено, что их деятельность определяется не только с ФЗ «Об общественных объединениях» и уставами объединений (их ассоциаций, союзов), а также совокупностью актов законодательства РФ.

В пункте 2 статьи 45 «О защите прав потребителей» закреплены основные полномочия общественных объединений потребителей. Следует отметить, что данные полномочия являются весьма существенными и действенными, отчасти это достигается тем, что данные объединения лишены излишнего бюрократизма. Важное направление их деятельности - информационное.

Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей имеют следующие права:

- право участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Данное право обеспечивается, в частности, указанием в соответствующих нормативных документах Госстандарта РФ о согласовании с общественными организациями соответствующих показателей товаров (работ, услуг) по безопасности;

- право проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них. Результаты экспертизы, проводимой общественными объединениями, в случае рассмотрения спора в суде, оцениваются последним наряду с другими доказательствами;

- помимо того, что общественные объединения потребителей имеют право проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, они также наделены правом составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей, что существенно расширило их полномочия;

- имеют право распространять информацию о:

- правах потребителей;

- необходимых действиях по защите этих прав;

- результатах сравнительных исследований качества товаров

(работ, услуг);

- иную информацию, которая будет способствовать реализации

прав и законных интересов потребителей.

Данное право было предоставлено общественным объединениям потребителей Федеральным законом от 21 декабря 2004 г. № 171-ФЗ. Следует отметить, что публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

- вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг). При этом предусмотрены широкие права общественных объединений потребителей по оказанию влияния на определение требований к качеству товаров (работ, услуг), повышение их качества, а также приостановление производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), отзыва с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям. Данные права осуществляются путем внесения в федеральные органы исполнительной власти, организации соответствующих предложений о принятии мер;

- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. В органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти вносятся материалы, свидетельствующие о совершении правонарушения, для привлечения виновных лиц к административной или уголовной ответственности. Поэтому направляемые материалы должны содержать документы и сведения, подтверждающие наличие в действиях (бездействии) соответствующих лиц признаков состава административного правонарушения или состава преступления, нарушающих права потребителей, и предусмотренных соответствующим кодексом. В этом случае прокурор, должностное лицо обязаны возбудить административное или уголовное преследование;

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации. При этом необходимо отметить тот факт, что целью обращения объединения и протеста прокурора указано признание упомянутых актов недействительными. Следует заметить, что процессуальная форма обращения прокурора, содержание обращения и решения суда по данному обращению, не соответствуют правилам, установленным ГПК РФ и АПК РФ. Так, согласно части 1 статьи 251 ГПК РФ прокурор обращается в суд с заявлением, а не с протестом. В заявлении ставится вопрос о признании нормативного правового акта недействующим, а не недействительным. Именно этот вопрос рассматривает и решает суд. Следует также заметить, что общественные объединения вправе самостоятельно обратится в суд с заявлением и по данной категории дел.

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

Так в соответствии со статьей 46 (Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей) Закона «О защите прав потребителей», общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) наравне с уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органов местного самоуправления, вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

Согласно данной норме защита осуществляется путем предъявления соответствующими лицами иска в суды о признании действий контрагентов потребителей противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий. Таким образом, целью обращения в суд является не удовлетворение каких-либо конкретных материальных требований, а признание незаконными действий, нарушающих права и законные интересы потребителей.

Удовлетворяя иск потребителя, например, о взыскании убытков или неустойки в связи с нарушением его прав, суд так или иначе признает противоправность действий контрагента потребителя. Но это не является предметом обращения в суд. Напротив, в делах, предусмотренных статьей 46 Закона «О защите прав потребителей», признание действий противоправными является основным требованием. В этих делах отсутствует спор о праве, нет истца и ответчика, имеющих материальный интерес, и, следовательно, они не могут быть отнесены к делам искового производства, возбуждаемым путем подачи искового заявления.

По своей сущности эти дела являются делами об установлении факта совершения определенным лицом действий, нарушающих права и интересы неопределенного круга потребителей. Установление судом такого факта влечет для контрагентов потребителей юридические последствия в виде обязанности удовлетворять соответствующие требования конкретных потребителей, вытекающие из этого факта. По классификации гражданского процессуального законодательства РФ такие дела относятся к делам об установлении фактов, имеющих юридическое значение.

Смысл такого обращения в суд состоит в преюдициальном значении принятого по нему решения, то есть в его обязательности для суда, рассматривающего иск конкретного потребителя о гражданско-правовых последствиях упомянутых действий его контрагентов (о возмещении вреда, взыскании убытков и т.п.). Однако эта обязательность решения распространяется только на вопросы, имели ли место такие действия и совершены ли они данным лицом. В остальном суд, рассматривающий иск конкретного потребителя, не связан предыдущим решением суда и рассматривает дело в соответствии с общими правилами.

В свою очередь, потребитель освобождается от обязанности доказывать упомянутые обстоятельства. Ему необходимо доказать причинную связь наступивших последствий с противоправными действиями, установленными судом, и обосновать размер ущерба, подлежащего возмещению.

При удовлетворении иска о признании действий изготовителя (продавца, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий, суд, исходя из статьи 46 Закона «О защите прав потребителей», должен назначить срок, в течение которого правонарушитель обязан через средства массовой информации или иным способом довести до сведения потребителей решение суда. В необходимых случаях, например когда требуется немедленное доведение решения по такому делу до сведения потребителей товаров, использование которых грозит их здоровью, суд может обязать в решении средство массовой информации в соответствии со статьей 35 Закона РФ от 27 декабря 1991 г. (с последующими изменениями и дополнениями) «О средствах массовой информации» опубликовать вступившее в законную силу решение в предписанный им срок.

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

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

Также общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) при осуществлении своей деятельности взаимодействуют с органами местного самоуправления.

Так, в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 августа 1995 г. № 837 «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей» в целях повышения роли общественности в обеспечении реализации законодательства о защите прав потребителей органам местного самоуправления рекомендуется:

- оказывать общественным объединениям потребителей помощь в период их становления и в последующей работе;

- консультировать и информировать их по вопросам защиты прав потребителей;

- принимать организационные меры, направленные на создание условий для развития общественного движения потребителей, в части выделения необходимых помещений, оборудования, средств телефонной связи, установления льготных ставок аренды занимаемых ими помещений и тарифов на услуги телефонной связи;

- оказывать финансовую поддержку общественным объединениям потребителей в реализации конкретных программ и проектов по вопросам защиты прав потребителей в интересах жителей муниципального образования.

Таким образом, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) имеют весьма широкие полномочия в области защиты прав потребителей и являются самыми доступными для обращения в них потребителями органами.

**49. ТРЕБОВАНИЯ РАЦИОНАЛЬНОГО РАЗМЕЩЕНИЯ И РЕЖИМА РАБОТЫ ОБСЛУЖИВАЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

право потребитель защита розничный договор

Любой покупатель, придя в магазин или на рынок, вправе рассчитывать на то, что продавец расскажет об особенностях того или иного товара, его производителе, сообщит другую интересующую покупателя информацию. Чтобы покупатель смог воспользоваться этим правом, Закон «О защите прав потребителей» установил для продавца соответствующие обязанности. Так, в пункте 1 статьи 8 упомянутого Закона сказано, что изготовитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец размещает указанную информацию на вывеске.

Изготовитель (продавец) - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Кроме того, продавец обязан уведомить потребителя о наличии у него лицензии на право осуществления лицензируемым видом деятельности, если продавец осуществляет торговлю товарами, продажа которых требует наличия лицензии.

Ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг, а также формы обслуживания определяются продавцом самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией деятельности.

Продавец должен соблюдать обязательные с учетом профиля и специализации своей деятельности требования, установленные в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах; располагать необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающими в соответствии с требованиями стандартов сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров; иметь и содержать в исправном состоянии средства измерения, своевременно и в установленном порядке проводить их метрологическую поверку.

Для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование.

Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию.

Правила в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения покупателей.

Продавец - индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность, осуществляемая продавцом, подлежит лицензированию, то он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем. Указанная информация размещается в удобных для ознакомления покупателя местах. Аналогичная информация также должна быть доведена до сведения покупателей при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца.

При осуществлении разносной торговли представитель продавца должен иметь личную карточку, заверенную подписью лица, ответственного за ее оформление, и печатью продавца, с фотографией, указанием фамилии, имени, отчества представителя продавца, а также сведений о продавце.

Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров. Информация в обязательном порядке должна содержать: наименование товара; фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара; обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар; сведения об основных потребительских свойствах товара; правила и условия эффективного и безопасного использования товара; гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара; срок службы или срок годности, если они установлены для конкретного товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению; цену и условия приобретения товара.

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), 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 или поставщиком (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 или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.

Потребителю также должна быть предоставлена наглядная и достоверная информация об оказываемых услугах, ценах на них и условиях оказания услуг, а также о применяемых формах обслуживания при продаже товаров (по предварительным заказам, продажа товаров на дому и другие формы).

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 РФ, обязательными требованиями государственных стандартов или условиями договора.

Цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий покупателей.

Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.**2**

Требования к размещению обслуживающих организаций вводятся федеральными законами и актами органов местного самоуправления муниципальных образований. Так для торговых предприятий, реализующих алкогольную продукцию, ст. 16, Федерального закона от 22.11.1995 N 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» устанавливаются следующие ограничения: **3**

1. Не допускается розничная продажа алкогольной продукции: в детских, образовательных и медицинских организациях;

- на всех видах общественного транспорта городского и пригородного сообщения;

- в организациях культуры, физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях;

- несовершеннолетним;

- без сопроводительных документов, без сертификатов соответствия или деклараций о соответствии и без маркировки.

2. Не допускается розничная продажа алкогольной продукции с содержанием этилового спирта более 15 процентов объема готовой продукции в местах массового скопления граждан и местах нахождения источников повышенной опасности и на прилегающих к ним территориях, а также в ларьках, киосках, палатках, контейнерах, с рук, лотков, автомашин, в других не приспособленных для продажи данной продукции местах.

Иные ограничения размещения торговых и обслуживающих организаций устанавливаются субъектами РФ.

В отношении продажи табачных изделий можно сказать следующее, что в соответствии с требованиями, закрепленными п.п. 4, 5, 9 ст.3, ст.4 Федерального закона от 10.07.2001 № 87-ФЗ «Об ограничении курения табака», при розничной продаже табачных изделий запрещена: [[1]](#footnote-1)

* продажа сигарет с содержанием менее 20 штук сигарет в каждой упаковке (пачке) и поштучная реализация сигарет и папирос;
* их реализация в организациях здравоохранения, культуры, физкультурно-спортивных организациях и на территориях и в помещениях образовательных организаций, а также на расстоянии менее чем сто метров от границ территорий образовательных организаций;
* продажа табачных изделий лицам, не достигшим возраста 18 лет;
* розничная продажа табачных изделий, включая табак трубочный, курительный, жевательный, сосательный, нюхательный, кальянный, без потребительской упаковки. При этом максимальная нетто-масса табака, содержащегося в потребительской упаковке и предназначенного для розничной продажи, не должна превышать 500 граммов.

Так же, например, законодательно установлен предельно допустимый уровень шума для организаций, расположенных в жилых домах. Таковыми могут быть рестораны и кафе, расположенные в подвальном помещении, магазины и пр. Такие организации должны соблюдать временной график и не превышать уровень шума в указанные часы, например, включать громкую музыку после 10 часов вечера.

Нарушение данных правил в Кодексе об административных правонарушениях определяется как нарушение общественного порядка и наказывается штрафом. Данные нормы направлены на защиту потребителей от воздействий шума, которые могут привести к нарушениям здоровья.

Данные требования так же устанавливаются строительными нормами. То есть при строительстве или открытии кафе, ресторана, магазина и пр. обслуживающих организаций, руководители должны их соблюдать.

Обслуживающие организации должны работать в таком режиме и на таких условиях, чтобы не мешать жизни окружающих людей, а так же не нарушать их прав. В том случае, если организацией нарушено соответствующее правило, например, включена громкая музыка ночью, то гражданин вправе обратиться в правозащитные органы (милицию) для устранения данных нарушений.

То же касается и использование световых приборов. Обслуживающие организации не должны мешать жизни граждан избыточным освещением. Существуют так же нормы освещения, которые допустимы в ночное время.

Обслуживающие организации должны располагаться так, чтобы не мешать въезду граждан в свой двор. Это требование размещения так же необходимо выполнять. За нарушение всех указанных требований предусмотрена административная ответственность.

Согласно статье 11 Закона «О защите прав потребителей» режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 статьи 11 Закона «О защите прав потребителей», а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

Режим работы - это время, в течение которого потребитель может рассчитывать на обслуживание той или иной организацией.

Исходя из содержания данной нормы, режим работы устанавливается в зависимости от собственника имущества.

Исполнительная власть - это одна из трех ветвей государственной власти, которая практически организует жизнь каждого народа. Органами исполнительной власти, к примеру, являются: федеральные министерства, федеральные службы, федеральные агентства.**5**

Органы местного самоуправления - система органов, решающая проблемы местного значения на определенной территории. К числу вопросов местного значения относятся: порядок владения, пользования и распоряжения муниципальной собственностью, местные финансы и бюджет, содержание жилищного фонда, организация учреждений образования и здравоохранения и многое другое.

В случае временного приостановления своей деятельности (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) продавец обязан своевременно предоставить покупателю информацию о дате и сроках приостановления деятельности.

Режим работы должен включать:

- выходные дни;

- время начала и окончания работы;

- время обеденного и иных перерывов в работе.

Режим работы доводится до сведения потребителей на вывеске.

В случае нарушения режима работы потребитель может обращаться с жалобами в территориальные антимонопольные органы, которые в отношении продавца (исполнителя) могут применить различные санкции (от наложения штрафа и до приостановки действия лицензии и даже до ликвидации предприятия, постоянно нарушающего режим работы).

Продавец доводит до потребителя сведения о режиме работы посредством выведения этой информации на доступное каждому место. Такие сведения могут располагаться на табличках, быть написаны непосредственно на стекле входной двери, написаны на бумаге и прикреплены на видном месте и т.п. Сведения о режиме работы должны быть достоверными, т.е. соответствовать действительности.

В статье 11 Закона РФ «О защите прав потребителей» четко указано, что режим работы продавца (исполнителя) должен соответствовать установленному. Другими словами, если магазин в связи с наступлением осенне-зимнего сезона изменил режим работы и стал закрываться на час раньше, чем это прописано у него на вывеске, то необходимо внести соответствующие изменения. В противном случае организация может быть привлечена к ответственности за нарушение прав потребителей. Кроме того, в случае, если место торговли или оказания услуг не совпадает с местом нахождения самой организации, т.е. с адресом, указанным в учредительных документах, на вывеске должен быть отражен в обязательном порядке юридический адрес, поскольку в соответствии с гражданским законодательством именно он является местом нахождения юридического лица. Если организация или предприниматель сочли, что изготовление вывески или ее приведение в соответствие с изменениями является слишком затратным, то необходимо учесть, что в данном случае может быть наложен крупный штраф.

Информацию для потребителя обычно размещают на специальном стенде - так называемом «уголке потребителя». Однако выделять место под такой стенд необходимо не в дальнем и темном углу, а, как указано в Правилах**6** продажи отдельных видов товаров, в удобном для покупателя месте.

**52. ФОРМА И ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ**

Розничная купля-продажа является наиболее распространенным и значимым для экономической жизни договором. Многочисленные сделки розничной купли-продажи, совершаемые ежедневно, образуя розничный торговый оборот, несомненно, являются важнейшим инструментом формирования и развития рынка потребительских товаров. Указанными обстоятельствами и объясняется пристальное внимание законодателя к данному виду договора купли-продажи.

Договор розничной купли-продажи - разновидность договора купли-продажи, однако он имеет ряд специфических особенностей, которые касаются субъектов договора (в качестве продавца всегда выступает юридическое лицо или предприниматель) и цели договора (она не связана с предпринимательской деятельностью). Такой товар по своему назначению может предназначаться для удовлетворения личных, семейных либо домашних (т.е. бытовых) потребностей покупателя (как например, одежда, игрушки, электробытовые приборы). Передаваемый по договору розничной купли-продажи товар также может иметь и производственное назначение, однако должен приобретаться для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью. К товарам второй группы можно отнести домашние компьютеры и оргтехнику, различные виды строительной и садовой техники, используемой гражданами соответственно при самостоятельной постройке домов и на индивидуальных садовых участках.

При этом под целями, не связанными с личным использованием, понимаются в числе прочих приобретение покупателем товаров для обеспечения его деятельности в качестве организации или гражданина-предпринимателя (оргтехники, офисной мебели, транспортных средств, материалов для ремонтных работ и т.п.).

В большинстве случаев договор розничной купли-продажи рассматривается как договор присоединения, когда условия определяются продавцом в неких стандартных формах и принимаются покупателем путем присоединения к предложенному договору.

Договор розничной купли-продажи является публичным (статья 426 ГК РФ), то есть должен заключаться с любым обратившимся на одинаковых условиях. Отказ от заключения договора возможен только в том случае, если продавец не имеет возможности предоставить покупателю нужный ему товар.

Публичность договора также означает, что цена товара, а также иные условия купли-продажи должны быть одинаковыми для всех потребителей (за исключением случаев предоставления законом или иными правовыми актами льгот отдельным категориям потребителей). Нарушение приведенного правила является нарушением закона и ведет к признанию договора розничной купли-продажи недействительным (статья 168 ГК РФ).

Особенностью данного договора является то, что к нему применяются положения Закона «О защите прав потребителей», которые конкретизируют соответствующие положения ГК РФ, а в ряде случаев содержат положения, не предусмотренные ГК РФ. Кроме того, следует указать на Правила продажи отдельных видов товара, утвержденные Постановлением Правительства от 19 января 1998 г. N 55.

Согласно статьи 493 Гражданского кодекса кассовый или товарный чек, иной документ, подтверждающий факт оплаты товара, удостоверяет, во-первых, факт заключения договора розничной купли-продажи, а во-вторых, момент заключения соответствующего договора.

Момент заключения договора розничной купли-продажи связывается не со временем достижения сторонами соглашения по всем его существенным вопросам, а с выдачей документа, подтверждающего оплату товара.

Требуемая для договора форма соблюдена с момента выдачи покупателю документов об оплате. Указанные документы служат также доказательством оплаты товара.

Денежные расчеты с населением при осуществлении торговых операций на территории РФ производятся, по общему правилу, организациями, предприятиями, учреждениями, их филиалами и другими обособленными подразделениями, а также физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица с обязательным применением контрольно-кассовых машин. (Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»).**7**

Выдача документа об оплате (кассового или товарного чека, иного документа) не определяет форму рассматриваемого договора. Форма договора розничной купли-продажи подчиняется нормам статьями 159 - 161 ГК РФ.

Форма договора признается надлежащей для конкретного договора розничной купли-продажи в зависимости от того, в какой момент исполнен данный договор.

В случае исполнения договора розничной купли-продажи между продавцом (юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем) и покупателем (физическим или юридическим лицом) в момент его совершения допускается устная форма договора. Такой договор может быть заключен и путем совершения конклюдентных действий (пункт 2 статьи 158 ГК РФ).

Последний случай имеет место тогда, когда покупатель, выбрав товар, оплачивает его в кассу. При этом кассир, действующий от имени продавца как стороны договора, может и не знать, какой товар и на каких условиях (в каком количестве, ассортименте, в какой упаковке и т.п.) намерен приобрести покупатель, назвавший общую сумму покупки. Путем совершения конклюдентных действий заключаются договоры розничной купли-продажи товаров с помощью автоматов (статья 498 ГК РФ).

Остальные сделки розничной купли-продажи должны облекаться в простую письменную форму. Сюда относятся сделки, совершение и исполнение которых не совпадает во времени.

Всегда в письменной форме заключаются договоры продажи в кредит, по которому при передаче товара оплачивается только часть цены, а остальная - в течение установленного договором времени после передачи путем отдельных платежей.

Поскольку в договорах купли-продажи товаров по образцам (статья 497 ГК РФ) момент заключения договора и момент его исполнения, как правило, не совпадают во времени, в силу статьи 161 ГК РФ для них обязательна простая письменная форма.

В простой письменной форме договор заключается и в случае заключения договора розничной купли-продажи путем присоединения покупателя к условиям формуляров или иных стандартных форм, предложенных продавцом.

Законом либо договором могут быть предусмотрены иные правила о надлежащей форме договора розничной купли-продажи. Так, Правилами распространения периодических печатных изданий по подписке, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 01.11.2001 N 759, предусмотрено, что документ, выдаваемый подписчику, должен содержать реквизиты распространителя, удостоверять помимо оплаты факт и срок подписки, наименование периодического печатного издания, его почтовый индекс, адрес получения, фамилию подписчика и цену подписки.

Гражданским кодексом предусмотрены иные способы продажи товара и определены условия договора розничной купли-продажи при том или ином способе продажи:

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен с условием о принятии покупателем товара в определенный договором срок, в течение которого этот товар не может быть продан другому покупателю (статья 496 ГК РФ).

Если иное не предусмотрено договором, неявка покупателя или несовершение иных необходимых действий для принятия товара в определенный договором срок могут рассматриваться продавцом в качестве отказа покупателя от исполнения договора.

Дополнительные расходы продавца на обеспечение передачи товара покупателю в определенный договором срок включаются в цену товара, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором.

В данном случае речь идет о заключенном договоре (статья 493 ГК РФ), соответственно подразумевается, что оплата товара покупателем уже произведена (статья 500 ГК РФ). Продавец в этом случае просто осуществляет некое подобие хранения уже проданного товара. Отказ покупателя от исполнения договора влечет возвращение ему уплаченных денег за вычетом дополнительных расходов. Если же доказать включение дополнительных расходов в цену товара не удается, возможно выдвижение продавцом встречных требований о взыскании убытков, вызванных действиями покупателя.

Следует обратить внимание на то, что в данном случае невозможно принуждение покупателя к исполнению своей обязанности принять товар. С другой стороны, ничто не препятствует тому, чтобы продавец квалифицировал неявку покупателя не как отказ последнего от исполнения договора, а просто как просрочку исполнения со стороны покупателя.

2. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров (продажа товара по образцам) (статья 497 ГК РФ).

Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

Если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, договор розничной купли-продажи товара по образцам или договор розничной купли-продажи, заключенный дистанционным способом продажи товара, считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено, с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя - юридического лица.

Если иное не предусмотрено законом, до передачи товара покупатель вправе отказаться от исполнения любого указанного в пункте 3 настоящей статьи договора розничной купли-продажи при условии возмещения продавцу необходимых расходов, понесенных в связи с совершением действий по исполнению договора.

3. В случаях, когда продажа товаров производится с использованием автоматов, владелец автоматов обязан довести до покупателей информацию о продавце товаров путем помещения на автомате или предоставления покупателям иным способом сведений о наименовании (фирменном наименовании) продавца, месте его нахождения, режиме работы, а также о действиях, которые необходимо совершить покупателю для получения товара (статья 498 ГК РФ).

Договор розничной купли-продажи с использованием автоматов считается заключенным с момента совершения покупателем действий, необходимых для получения товара.

Если покупателю не предоставляется оплаченный товар, продавец обязан по требованию покупателя незамедлительно предоставить покупателю товар или возвратить уплаченную им сумму.

В случаях, когда автомат используется для размена денег, приобретения знаков оплаты или обмена валюты, применяются правила о розничной купле-продаже, если иное не вытекает из существа обязательства.

В статье проводится различие между продавцом и владельцем автоматов, который не является стороной договора. Соответственно неполучение покупателем товара из автомата еще не свидетельствует о нарушении продавцом своей обязанности передать товар, а может быть вызвано виной владельца автомата. В связи с этим меры ответственности применяются к продавцу только после отказа удовлетворить требования покупателя, предусмотренные пунктом 3 статья 498 ГК РФ.

4. Договор продажи товара с условием о его доставке покупателю (статья 499 ГК РФ).

В случае, когда договор розничной купли-продажи заключен с условием о доставке товара покупателю, продавец обязан в установленный договором срок доставить товар в место, указанное покупателем, а если место доставки товара покупателем не указано, в место жительства гражданина или место нахождения юридического лица, являющихся покупателями.

Договор розничной купли-продажи считается исполненным с момента вручения товара покупателю, а при его отсутствии любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, свидетельствующий о заключении договора или об оформлении доставки товара, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором либо не вытекает из существа обязательства.

В случае, когда договором не определено время доставки товара для вручения его покупателю, товар должен быть доставлен в разумный срок после получения требования покупателя.

5. Договор найма-продажи (статья 501 ГК РФ). Договором может быть предусмотрено, что до перехода права собственности на товар к покупателю (статья 491 ГК РФ) покупатель является нанимателем (арендатором) переданного ему товара (договор найма-продажи).

Если иное не предусмотрено договором, покупатель становится собственником товара с момента оплаты товара.

**БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ).

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (принят ГД ФС РФ 21.10.1994) (ред. от 27.12.2009, с изм. от 08.05.2010).

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (принят ГД ФС РФ 22.12.1995) (ред. от 17.07.2009, с изм. от 08.05.2010).

4. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ (принят ГД ФС РФ 23.10.2002) (ред. от 30.04.2010).

5. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24.07.2002 N 95-ФЗ (принят ГД ФС РФ 14.06.2002) (ред. от 30.04.2010).

6. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 23.11.2009) «О защите прав потребителей» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2010

7. Федеральный закон от 19.05.1995 N 82-ФЗ (ред. от 19.05.2010) «Об общественных объединениях» (принят ГД ФС РФ 14.04.1995).

8. Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 09.02.2009) «О средствах массовой информации».

9. Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ (ред. от 17.07.2009) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (принят ГД ФС РФ 25.04.2003) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2010)

10. Федеральный закон от 22.11.1995 N 171-ФЗ (ред. от 05.04.2010) «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» (принят ГД ФС РФ 19.07.1995) ст. 16.

11. Федеральный закон от 10.07.2001 N 87-ФЗ (ред. от 22.12.2008) «Об ограничении курения табака» (принят ГД ФС РФ 21.06.2001).

12. Постановление Правительства Российской Федерации от 26 августа 1995 г. № 837 «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей».

13. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 27.01.2009) «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».

14. Постановление Правительства от 19 января 1998 г. N 55.

15. Постановление Правительства РФ от 01.11.2001 N 759.

16. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 N 7 (ред. от 11.05.2007) «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей».

17. Указ Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 года N 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти».

18. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН (№ 39/248 от 9 апреля 1985 г.).

19. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51304-99 «Услуги розничной торговли. Общие требования» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 11 августа 1999 г. N 243-ст).

20. Антонов, В.В., Антонова Н.А., Толпыгин, Г.А. Потребительское право и защита прав потребителей: учебно-практическое пособие / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин // - М.: Книга сервис, 2003. С. 437

21. Гражданское право. Учебник. Т. 1./ Под ред. Суханова Е.А. – М., Волтерс Клувер. 2007.

22. Дворецкий В.Р. Постатейный комментарий к закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». – Издательство «Гросс-Медиа», 2009 г.

23. «Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации (учебно-практический). Части первая, вторая, третья, четвертая» (постатейный) (2-е издание, переработанное и дополненное) (Алексеев С.С., Васильев А.С., Голофаев В.В., Гонгало Б.М. и др.) (под ред. С.А. Степанова) ("Проспект", "Институт частного права", 2009).

24. «Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй» (постатейный) (под ред. С.П. Гришаева, А.М. Эрделевского) (Подготовлен для системы КонсультантПлюс, 2007).

1. Федеральный закон от 10.07.2001 N 87-ФЗ (ред. от 22.12.2008) «Об ограничении курения табака» (принят ГД ФС РФ 21.06.2001). [↑](#footnote-ref-1)