# Введение

**Актуальность темы исследования**. В гражданском обороте, основанном на рыночных отношениях, защита прав потребителей занимает особое место. Правовые нормы, посвященные защите прав потребителей являются важной правовой гарантией охраны их интересов.

Каждый гражданин является потребителем, ежедневно вступая в правоотношения купли-продажи – приобретая продукты, предметы обихода; заказывая услуги и т.д. Качество этих товаров и услуг не только выступает ключевым фактором простого удовлетворения жизнью, но и гарантией здоровья потребителя и безопасности жизни, в целом. И наоборот, продукты и услуги, не соответствующие требованиям закона, создают угрозу обществу.

Поэтому потребитель должен уметь отстоять свои права. Знание своих прав позволяет потребителям избежать произвола со стороны продавцов товаров, а производителям и продавцам предотвратить лишние затраты на возмещение убытков от предложенной и проданной продукции, не удовлетворяющей принятой требованиям по качеству, и дополнительно – убытков от экономических и административных санкций.

Российское законодательство о защите прав потребителей – одно из самых лояльных в мире (в одном ряду с законодательством, например, США) по отношению к потребителям. Это означает серьезный перевес прав потребителя. Чем и нужно умело пользоваться.

Наиболее значимым событием в области защиты прав граждан на рынке продукции и услуг последнего времени может быть названо принятие первого в истории России Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее Закон «О защите прав потребителей» или Закон). Закрепление на законодательном уровне основных прав потребителей, определение механизма их реализации свидетельствует о повороте общественного сознания от массовых ценностей к индивидуалистическим, имеющим в своей основе права, свободы и интересы отдельного человека.

Гражданский Кодекс Российской Федерации (далее ГК РФ) и Закон «О защите прав потребителей» закрепляют не только основные права потребителей, но и определяют правовой механизм реализации и защиты этих прав. Законодательство о защите прав потребителей является комплексным, поскольку включает в себя правовые акты, принадлежащие различным отраслям права: гражданскому, административному, уголовному, экологическому и т.д. Но цель этого широкого спектра нормативных документов едина – создание дополнительных правовых гарантий обеспечения прав потребителя как наиболее незащищенного участника рынка продукции и услуг.

Организация защиты прав потребителей построена на общегражданских принципах. Однако ввиду правового неравенства участников потребительского рынка регулирование отношений, возникающих между продавцами и покупателями, она осуществляет в основном при помощи императивных норм, обеспечивающих приоритет интересов последнего.

**Степень научной разработанности темы**. В последние годы наметилась тенденция повышения теоретического интереса к исследованию проблем, касающихся отношений между продавцом и покупателем на рынке продукции и услуг, а также способов защиты прав потребителей. Население России сейчас переживает этап, когда формирование потребительского рынка стало неотъемлемым элементом экономического развития общества. С точки зрения научного знания одним из объяснений существующего пробела в урегулировании конфликтов между продавцами и покупателями является недостаточность исследований в данной области.

Для того чтобы повысить уровень защищенности потребителя, необходимо иметь собственные исследования базовых категорий, установление их смысла, определение места в гражданском праве. Другой причиной, объясняющей необходимость исследования обозначенной темы, является закрепление на законодательном уровне новых гражданско-правовых способов защиты прав граждан.

Проблема гражданско-правовых способов защиты прав потребителей, эффективности применения их на практике не является новой для российской правовой науки. Тем не менее, теоретические и практические аспекты данной проблематики в правовой литературе освещены недостаточно полно, поэтому в настоящее время существует широкое пространство для научной разработки имеющихся проблем защиты прав потребителей.

Данная тематика в цивилистической литературе затрагивалась многими авторами. Вместе с тем в науке гражданского права специальных работ монографического характера, посвященных исследованию проблемным вопросам защиты прав потребителя не так много, большинство существующих современных работ носят скорее информативный характер, а не научный.

Важнейшие по своей содержательной глубине и перспективному значению разработки в области защиты прав потребителей разрабатывались такими учеными, как М.И. Брагинский, В.В. Богдан, В.П. Грибанов, Я.Е. Парций, А.Е. Шерстобитов и другими. Труды этих авторов являются теоретической базой данного исследования.

**Цель и задачи исследования**. Цель данной работы – исследовать формы и способы защиты прав потребителей.

**Задачи исследования:**

– рассмотреть общие положения о форме и способах защиты прав потребителей;

– проанализировать две формы защиты прав потребителей: внесудебный и судебный порядки;

– раскрыть содержание отдельных способов защиты прав потребителей, в частности, самозащиту, прекращение или изменение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки и возмещение морального вреда.

защита потребитель право взыскание

# 1. Общие положения о защите прав потребителей

## 

## 1.1 Правовое регулирование отношений по защите прав потребителей

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

Первой серьезной попыткой комплексного решения вопросов оптимизации правового регулирования в области охраны прав потребителей явилась разработка проекта Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей».

Начало реализации фундаментальных прав потребителя было положено с принятием Закона СССР от 22 мая 1991 г. «О защите прав потребителей», который, однако, в связи с распадом СССР так и не вступил в силу.

Важно отметить, что после распада СССР союзный Закон «О защите прав потребителей» оставался моделью для законодателя отдельных стран-членов СНГ, в частности, для Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В соответствие с п. 1 ст. 1 Закона «О защите прав потребителей»: «отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, Законом «О защите прав потребителей», другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации». Под иными правовыми актами РФ, согласно ст. 3 ГК РФ, понимаются Указы Президента РФ и постановления Правительства РФ. Список всех нормативных актов приводится в конце данной работы.

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем-гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией, либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, – с другой стороны.

Учитывая это, законодательство о защите прав потребителей не применяется при разрешении споров, вытекающих из отношений между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также из отношений, возникающих в связи с приобретением гражданином-предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности либо в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций.

Если переходить к конкретным видам сделок, то следует заметить, что отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из возмездных гражданско-правовых договоров на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности, из договоров розничной купли-продажи (в том числе недвижимости, энергоснабжения); аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг; подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя-гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; договоров возмездного оказания услуг (связи – почтовых, телефонных, телеграфных, медицинских и образовательных услуг, ветеринарных, гостиничных, туристических и иных) и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Кроме того, с 20 декабря 1999 года (времени опубликования Федерального закона «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 17 ноября 1999 года) отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. К отношениям, возникающим из договора страхования, Закон «О защите прав потребителей» применяется в части общих правил, а правовые последствия нарушений условий этого договора определяются ГК РФ и специальным законодательством о страховании.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения, вытекающие из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг.

Отношения, вытекающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров, данным законодательством не регулируются (например, отношения, вытекающие из договора безвозмездного хранения в гардеробах организаций, если вознаграждение за хранение не оговорено или иным способом не обусловлено при сдаче вещи на хранение (ст. 924 ГК РФ). К таким отношениям, в частности, относятся отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения заимодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг.

Предметом договора государственного займа являются деньги, которые одна сторона (заимодавец) передает в собственность другой стороне (заемщику). В соответствии со ст. 817 ГК РФ по договору государственного займа заемщиком выступают Российская Федерация, субъект РФ. Приобретая государственные облигации или иные государственные ценные бумаги, гражданин предоставляет государству (в лице соответствующих органов) заем в виде денежных средств. Таким образом, гражданину при этом не оказывается услуга и, соответственно, нельзя рассматривать государство в качестве исполнителя услуг в понимании Закона «О защите прав потребителей».

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т.д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг. Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности отношения, возникающие при отправлении судом правосудия; отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий; отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных полномочий (оформление паспортно-визовыми службами паспортов и виз; деятельность органов местного самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог и др.).

## 1.2 Общая характеристика формы и способов защиты прав потребителей

Как уже было отмечено, проблема гражданско-правовых способов защиты прав потребителей, эффективности их применения на практике для российской правовой науки не является новой, но теоретические и практические аспекты данной проблематики в правовой литературе освещены недостаточно полно. Способы защиты представляют собой комплекс мер, применяемых в целях обеспечения свободной реализации субъективных прав.

Ст. 12 ГК РФ предусматривает 12 способов защиты гражданских прав. По сравнению с Гражданским Кодексом РСФСР 1964 г. (далее ГК РСФСР) перечень этих способов значительно расширился, хотя новшеств всего два: впервые на законодательном уровне закреплены самозащита гражданских прав и возмещение морального вреда. Скорее всего, введение новых способов защиты прав граждан и детализация старых были обусловлены переходом от массовых ценностей к индивидуалистическим, имеющим в своей основе права, свободы и интересы отдельного человека.

Принятие Закона «О защите прав потребителей» 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.

Перечень, указанный в ст. 12 ГК РФ, не является исчерпывающим, поскольку допускается возможность использования и других способов при условии, что это предусмотрено законом.

Статья 9 ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса РФ» предусматривает: «в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.» Таким образом, покупатель-гражданин, приобретая товары по договору розничной купли-продажи, имеет дополнительные (по сравнению с покупателем-организацией) возможности обеспечения и защиты своих прав и законных интересов, предоставляемые ему законодательством о защите прав потребителей.

В настоящее время для защиты прав потребителей в законодательстве используются пять гражданско-правовых способов защиты – самозащита права, изменение или прекращение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки и возмещение морального вреда.

Каждый из этих способов успешно применяется при осуществлении защиты прав потребителей, что подтверждается судебной практикой и практикой деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления (далее – ОМС). Особенность способов защиты прав потребителей заключается в том, что в каждой конкретной ситуации они могут применяться по отдельности или все в совокупности. Например, при расторжении договора розничной купли-продажи в судебном порядке в потребитель, как правило, в исковом заявлении требует не только прекращения правоотношения, но и взыскания убытков, неустойки и возмещения морального вреда.

С момента нарушения продавцом (исполнителем) прав конкретного потребителя, перед последними встает вопрос выбора формы защиты. Форма защиты права – это регламентированный правом комплекс особых процедур, осуществляемых правоприменительными органами и самим управомоченным лицом в рамках правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права. Граждане имеют реальную возможность отстоять свои права как в судебном, так и во внесудебном порядке.

Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности выбора.

В следующих параграфах рассмотрим порядок и способы защиты прав потребителей.

# 2. Способы защиты прав потребителей

## 

## 2.1 Прекращение или изменение правоотношения, как способ защиты прав потребителей

Прекращение или изменение правоотношения допустимы лишь в прямо предусмотренных законом или договором случаях. Применение данного способа защиты в большинстве случаев позволяет обеспечить реальную возможность осуществления субъективного права лица, заинтересованного в преобразовании правоотношения.

Основанием прекращения или изменения правоотношения является установление юридических фактов, свидетельствующих о том, что правоотношение изменилось или прекратилось. Например, продажа товаров или оказание услуг ненадлежащего качества; несоблюдение требований, направленных на обеспечение безопасности жизни и здоровья потребителей и предотвращение вреда их имуществу; предоставление недостоверной или неполной информации о товарах и услугах;

Как способ защиты гражданских прав и охраняемых законом интересов в области защиты прав потребителей прекращение или изменение правоотношения применяется в 99% случаев в отношениях «продавец – покупатель» при возникновении конфликтов по поводу качества товара, поэтому этому вопросу хотелось бы уделить особое внимание.

9 апреля 1985 г. была принята резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», которая закрепила 8 основополагающих прав потребителей, среди которых есть право на качество.

Ст. 1 ГК РФ закрепляет принцип свободы договора. Это означает, что стороны свободны в определении условий заключаемого договора, которые формулируются по их усмотрению и могут содержать отступления от правил, установленных законодательством.

Этот принцип и реализуется в Законе «О защите прав потребителей», который устанавливает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (работу, услугу), качество которого соответствует договору. Таким образом, если стороны договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора. В этом случае, ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» 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).

Как правило, при выборе правомочия по поводу изменения или прекращения правоотношения потребитель действует самостоятельно, без каких-либо ограничений, исключение составляют случаи, прямо оговоренные законодателем. Так, расторгнуть или изменить договор купли-продажи технически сложного товара (холодильника, автомобиля и т.п.) возможно только при наличии в нем существенного недостатка.

Здесь же можно привести и другой пример. Ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» закрепляет возможность потребителя в течении 14 дней 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. Постановлением Правительства Российской Федерации был утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежит возврату или обмену в течение 14 дней на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона расцветки или комплектации (например, товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, текстильные товары, бытовая мебель, автомобили, гражданское оружие, животные и т.д.). Из примера так же видно, что в данном случае законодатель ограничил правомочие потребителя изменить или прекратить правоотношение.

Все вышесказанное позволяет сделать вывод о том, что 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.

## 2.2 Возмещение убытков

Под убытками в гражданском законодательстве согласно ст. 15 ГК РФ понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Как видно из данного определения, традиционный состав убытков, закрепленный в ГК РФ, предполагает возмещение двух видов убытков: реального ущерба и упущенной выгоды.

Исходя из редакции Закона «О защите прав потребителей» 1996 г., когда потребитель определялся как «гражданин, приобретающий товары (работы, услуги)… для личных, семейных… нужд, не связанных с извлечением прибыли», в юридической литературе было справедливо замечено, что убытки потребителю должны возмещаться лишь в части реального ущерба. Признание за потребителем права на возмещение упущенной выгоды означало бы возможность извлечения им прибыли от использования товаров (работ, услуг), т. к. упущенная выгода является важнейшим видом убытков, применяемая в предпринимательской деятельности, когда субъекты торгового оборота заключают договоры между собой с целью извлечения прибыли. И когда одна из сторон нарушает условия договора, она лишает своего контрагента предполагаемой прибыли, а затем вынуждает его произвести дополнительные расходы, связанные с попыткой извлечения прибыли. Потребитель не вправе был использовать товары (работы, услуги) в целях извлечения прибыли, следовательно, не имел права на возмещение упущенной выгоды.

В то же время под прибылью можно понимать получение дохода потребителем в виде плодов будущего урожая (как поступления, полученного в результате использования своего имущества) на личном дачном (подсобном) участке, и, следовательно, возможность возмещения упущенной выгоды явно прослеживалась. Например, при покупке удобрения или подкормки, необходимых для определенного вида растительных культур. Предоставление недостоверной информации о способе применения или хранения, дозировке, составе, сроке годности может повлечь за собой гибель культуры, что позволяет говорить о неполучении потребителем тех доходов (в данном случае плодов), которые он мог бы получить, если бы его право не было нарушено. Поэтому в отдельных ситуациях говорить о возмещении потребителю убытков в виде упущенной выгоды было возможно, если это прямо вытекало из характера причиненного вреда, т. к. в данном случае возможность получения дохода существовала реально, а не в качестве субъективного представления.

В связи с тем, что Федеральным законом РФ от 17 декабря 1999 г. №212-ФЗ изменено содержание понятия «потребитель», где решающим обстоятельством определено использование товара не для предпринимательской деятельности (ранее – не для извлечения прибыли), следует прийти к выводу о том, что потребитель имеет право на возмещение убытков как в виде причиненного реального ущерба, так и в виде упущенной выгоды. Однако необходимо отметить, что при определении размера упущенной выгоды учитываются меры, предпринятые кредитором для ее получения, и сделанные с этой целью приготовления (п. 4 ст. 393 ГК РФ). В отношениях «потребитель – продавец» доказать факт подготовки потребителем мер для возможного возмещения убытков в виде упущенной выгоды достаточно трудно. Более того, из сущности некоторых видов договоров (об оказании телефонной связи, коммунальных услуг и т.д.) изначально вытекает невозможность возмещения упущенной выгоды.

Согласно ст. 393 ГК, убытки возмещаются, если они причинены неисполнением либо ненадлежащим исполнением обязательства. Законом предусмотрено, что убытки потребителю возмещаются в полной сумме. Однако ст. 15 ГК допускает по отдельным видам обязательств ограничение размера ответственности, если это предусмотрено Законом.

Так, например, ограничение ответственности предусмотрено ст. 796 ГК (ответственность перевозчика за утрату, недостачу и повреждение багажа). Вместе с тем ст. 400 ГК предусматривает, что включение в договор присоединения или в другие договоры с участием гражданина-потребителя условия об ограничении размера ответственности ничтожно (недействительно), если размер ответственности определен Законом.

Размер убытков определяется, исходя их цен, существовавших в том месте, где обязательство должно было быть исполнено в день добровольного удовлетворения требования, а если требование не было удовлетворено добровольно – в день предъявления иска. Суд может применить цены, существующие в день вынесения решения. Приведенный порядок определения цены применяется, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором.

Согласно Закону, убытки взыскиваются независимо от взыскания неустойки и сверх нее. Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением исполнителем его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда Гражданским кодексом РФ установлен ограниченный размер ответственности (например, ст. ст. 796, 902). При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени) (с п. 2 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождает исполнителя от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (п.п. 2 и 3 ст. 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

Как правило, требования о возмещении убытков, в добровольном порядке без помощи органов местного самоуправления и общественных организаций, удовлетворяются редко, что вынуждает потребителя обращаться в суд. В этой связи следует отметить не раз высказанное в научной литературе предложение о введении обязательного досудебного порядка урегулирования споров в области защиты прав потребителей. Действительно, на рынке продукции и услуг широко используется метод первоначального обращения к продавцу (исполнителю), а затем, в случае невозможности добровольного урегулирования конфликта, – в суд. Кроме того, ГК РФ (ст. 483) обязывает покупателя известить продавца о ненадлежащем исполнении договора. Практика работы органов местного самоуправления и общественных организаций в данной сфере показывает, что в 100% случаев потребителю дается настоятельная рекомендация первоначально обратиться к продавцу (исполнителю) с письменной претензией, а лишь затем, при неудовлетворении требований или при отсутствии ответа, – в суд. Подобная рекомендация строится на следующем основании: требования о возмещении убытков судом могут быть удовлетворены, если будет установлен факт неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. В суде доказать факт обращения потребителя к продавцу (исполнителю) по поводу изменения или прекращения правоотношения, возмещения убытков, взыскании неустойки и неудовлетворения в добровольном порядке этих требований последним, основываясь исключительно на свидетельских показаниях, сложно. Стороны должны представить суду доказательства, необходимые для всестороннего, полного и объективного исследования обстоятельств дела. Более того, суду предоставлено право взыскать штраф в федеральный бюджет в размере цены иска, если установлено, что требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке (п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»). Поэтому предъявление письменной претензии к продавцу (исполнителю, изготовителю) до судебного разбирательства позволит потребителю конкретизировать свои требования и предупредить продавца (исполнителя, изготовителя) о возможных негативных последствиях, зафиксировать момент начала течения срока удовлетворения соответствующего требования потребителя (ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»), а также подтвердить вину продавца (исполнителя, изготовителя) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований.

## 2.3 Взыскание неустойки

На первый взгляд, главное, что характеризует неустойку, – так это ее значение как меры обеспечения обязательства, на что и указывается в п. 1 ст. 329 ГК РФ. Соглашение о неустойке, как и большинство обеспечительных мер, носит акцессорный характер и следует судьбе основного обязательства (п. 3 ст. 329 ГК РФ). Признание недействительным или расторжение договора, обязательство по которому было обеспечено неустойкой, влечет прекращение неустоечного соглашения. Истечение срока исковой давности по основному обязательству прекращает срок давности и по требованию о взыскании неустойки (ст. 207 ГК РФ).

Помимо этого соглашение о неустойке носит по своей природе одновременно и характер меры гражданско-правовой ответственности. По словам В.В. Витрянского, такой вывод подтверждается тем, что, во-первых, неустойка взыскивается только в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, т.е. при наличии правонарушения; во-вторых, суть неустойки состоит в обязанности должника, нарушившего обязательство, нести дополнительные имущественные потери; в-третьих, неустойка, так же как и убытки, подлежит применению только при наличии условий, необходимых для наступления гражданско-правовой ответственности, что вытекает из п. 2 ст. 330 ГК, согласно которому кредитор не вправе требовать уплаты неустойки, если должник не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства; в-четвертых, обязанность должника, нарушившего обязательство, уплатить неустойку обеспечивается государственным принуждением, о чем свидетельствует включение взыскания неустойки в число способов судебной защиты гражданских прав (ст. 12 ГК РФ). Таким образом, как и любая мера гражданско-правовой ответственности, неустойка носит компенсационно-карательный характер, т.е. направлена на наказание правонарушителя (должника) и компенсацию потерь пострадавшей стороны (кредитора). В соответствии с ч. 1 ст. 330 ГК неустойка (штраф, пени) – определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору (потребителю) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности, в случае просрочки исполнения.

Обязательство неустойки возникает одновременно с основным. Оно сводится к обязанности должника заплатить определенную денежную сумму, если обязанности будут исполнены ненадлежащим образом либо вообще не будут исполнены. Соглашение о неустойке должно быть совершено в письменной форме независимо от формы основного обязательства. Несоблюдение формы соглашения о неустойке влечет недействительность соглашения о неустойке (ст. 331 ГК РФ). Неустойка является самым востребованным видом средств обеспечения обязательств.

Различают следующие виды неустойки:

1) по основанию возникновения: законная неустойка, предусмотренная законом; договорная, установленная соглашением сторон;

2) относительно убытков различают: зачетную неустойку, когда убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой; штрафную неустойку, когда убытки могут быть взысканы в полной сумме сверх неустойки; исключительную неустойку, когда допускается взыскание только неустойки, но не убытков; альтернативную неустойку, когда по выбору кредитора могут быть взысканы либо неустойка, либо убытки.

Для взыскания неустойки достаточно установления факта неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Доказывание причинения при этом убытков не требуется. Неустойка, предусмотренная законом (законная неустойка) в отличие от неустойки, установленной договором (договорная неустойка), подлежит взысканию независимо от включения условия в договор о неустойке (ст. 332 ГК).

В случае нарушения установленных договором сроков, а также назначенных в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» (п. 5 ст. 28 Закона) новых сроков, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день, а если срок определен в часах – за каждый час просрочки неустойку. 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). Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги) (п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей»). Суд вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства (ст. 333 ГК РФ). При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной заслуживающий уважения интерес ответчика. Размер неустойки может быть увеличен соглашением сторон (п. 5 ст. 28 Закона).

Если законом или договором установлена неустойка за неисполнение или ненадлежащее исполнение продавцом своих обязательств, уплата этой неустойки, а также возмещение убытков не освобождают его от исполнения обязательства в натуре. Так, уплата продавцом предусмотренной ст. 23 Закона «О защите прав потребителей» неустойки в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки выполнения требований покупателя о замене недоброкачественного товара, устранении его недостатков, соразмерном уменьшении цены, возмещении расходов на устранение недостатков, возврате уплаченной за товар цены не освобождает его от обязанности заменить товар, устранить недостатки и т.д.

Приведем пример из практики:

«П. обратился в суд с иском, 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 марки ВАЗ-21102, двигатель №0356766, кузов №0352970. В пользу истца с ответчика взысканы: стоимость указанного автомобиля в сумме 142400 руб., неустойка – 20000 руб., в счет компенсации морального вреда – 2000 руб., а также расходы по оплате услуг представителя – 2000 руб. и по оплате экспертизы – 3150 руб.

В кассационном порядке дело не рассматривалось.

Определением президиума Самарского областного суда от 27 марта 2003 г. решение суда первой инстанции в части взыскания с ОАО «АвтоВАЗ» в пользу П. неустойки и компенсации морального вреда было отменено, и в этой части вынесено новое решение об отказе истцу в иске. В остальной части решение суда оставлено без изменения.

В надзорной жалобе П. просит отменить определение президиума Самарского областного суда от 27 марта 2003 г. в части отказа в иске о взыскании неустойки и компенсации морального вреда, как вынесенное с нарушением норм материального права, и оставить в силе в указанной части решение суда первой инстанции.

Определением судьи Верховного Суда Российской Федерации от 27 июня 2004 г. дело было истребовано в Верховный Суд Российской Федерации и определением от 29 ноября 2004 г. передано для рассмотрения по существу в суд надзорной инстанции – Судебную коллегию по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации.

Проверив материалы дела, Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации находит определение президиума Самарского областного суда от 27 марта 2003 г. подлежащим отмене по следующим основаниям.

В соответствии со статьей 387 Гражданского процессуального кодекса РФ основаниями для отмены или изменения судебных постановлений в порядке надзора являются существенные нарушения норм материального или процессуального права.

При рассмотрении дела президиумом Самарского областного суда были допущены существенные нарушения норм материального права, выразившиеся в следующем.

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 заявленные П. наряду с другими требования о взыскании неустойки и компенсации морального вреда основаны на нормах действующего законодательства, а президиумом Самарского областного суда при рассмотрении дела было допущено неправильное толкование норм материального права.

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.

В соответствии со ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, а также о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Согласно ст. 23 вышеуказанного Закона за нарушение предусмотренного ст. 22 этого Закона срока продавец (изготовитель), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

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 РФ «О защите прав потребителя» неустойку.

Статьей 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителей; компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Между тем, отменяя решение суда в части взыскания неустойки и компенсации морального вреда и отказывая в этой части иска, президиум не учел требования названных норм и дал им неправильное толкование.

Кроме того, из материалов дела усматривается, что ссылка президиума на отсутствие вины изготовителя противоречит установленным судом первой инстанции обстоятельствам дела.

Вина ОАО «АвтоВАЗ» в выпуске автомобиля ненадлежащего качества, проданного истцу по делу, установлена судом и ответчиком не оспаривалась. При таких обстоятельствах дела определение президиума Самарского областного суда от 27 марта 2003 г. в части отказа П. в иске о взыскании неустойки и компенсации морального вреда подлежит отмене с оставлением в силе в указанной части решения Автозаводского районного суда г. Тольятти от 20 декабря 2002 г.

На основании ст. ст. 390, 391 ГПК РФ Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации определила: определение президиума Самарского областного суда от 27 марта 2003 г. в части отказа П. в иске о взыскании неустойки и компенсации морального вреда отменить и оставить в силе в указанной части решение Автозаводского районного суда г. Тольятти от 20 декабря 2002 г.».

Итак, если законом или договором установлена неустойка за неисполнение или ненадлежащее исполнение продавцом своих обязательств, уплата этой неустойки, а также возмещение убытков не освобождают его от исполнения обязательства в натуре. Кроме того, покупатель может потребовать возмещение морального вреда.

На практике часто возникает вопрос о том, исходя из какой цены необходимо исчислять неустойку, и решается он каждый раз по-разному.

Существуют три различных подхода к проблеме:

1) взыскание неустойки исходя из цены товара на момент приобретения;

2) взыскание неустойки исходя из его цены на момент обращения в суд (либо подачи заявления в магазин);

3) взыскание неустойки исходя из цены на момент вынесения судом решения. Последний подход представляется наиболее правильным, поскольку неустойка, установленная в Законе, призвана прежде всего наказать продавца (или изготовителя), нарушающего права потребителей, и предотвратить подобные нарушения в дальнейшем.

Если исходить из цены покупки, то сумма бывает настолько ничтожна, что не отвечает целям неустойки. Если же исходить из цены, действующей на момент подачи заявления, то издержки судебной системы (в частности, длительное рассмотрение дела) ложатся на потребителя.

Если потребитель в связи с нарушением продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, предусмотренных ст. 20 – 22 Закона «О защите прав потребителей» сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования из числа предусмотренных ст. 18 Закона.

В случае если потребитель предъявил новые требования из числа предусмотренных ст. ст. 18, 20–22, то за просрочку выполнения этого нового требования также взыскивается неустойка, предусмотренная п. 1 ст. 23 Закона.

Говоря о неустойке, следует отметить, что размер подлежащей взысканию неустойки (пени) в случаях, указанных в ст. 23, п. 5 ст. 28, ст. ст. 30, 31 Закона «О защите прав потребителей», а также в случаях, предусмотренных иными законами или договором, определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), исполнителя на день вынесения решения, поскольку продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), исполнитель не выполнили возложенную на них п. 5 ст. 13 названного Закона обязанность удовлетворить требования потребителя по уплате неустойки в добровольном порядке.

Исполнитель должен выплатить потребителю неустойку и возместить убытки добровольно, независимо от того предъявлял он соответствующее требование или нет. При этом убытки возмещаются потребителю в полной сумме сверх неустойки, установленной Законом или договором (п. 2 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»).

Ответственность исполнителя за нарушение сроков оказания услуги наступает независимо от наличия или отсутствия его вины. Закон освобождает исполнителя от удовлетворения требований потребителя только в двух случаях: если нарушение сроков оказания услуги произошло по вине самого потребителя, либо вследствие действия непреодолимой силы (п. 6 ст. 28 Закона). При этом бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности лежит на исполнителе.

Делая на основе вышесказанного вывод, можно отметить, что основной функцией гражданско-правовой ответственности является компенсационная функция, то есть эта ответственность имеет своей задачей, в основном, восстановление нарушенной имущественной сферы потребителя за счет имущества правонарушителя. Вот почему основное значение в Законе «О защите прав потребителей» придается применению таким предусмотренным действующим законодательством мерам ответственности, как возмещение убытков и взыскание неустойки.

## 

## 2.4 Компенсация морального вреда

Согласно ст. 151 ГК РФ, под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и блага.

Более расширенное определение дается в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. №10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда», где под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.), или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина.

В силу ст. 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, возмещается причинителем вреда только при наличии вины. Для наступления ответственности необходимо наличие вины причинителя вреда (в любой форме), которая предполагается. Обязанность доказывать отсутствие вины поэтому лежит на причинителе морального вреда. Он может быть также освобожден от ответственности, если докажет, что моральный вред причинен нарушением прав потребителя, вызванных действием непреодолимой силы.

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

Российские суды уже имеют богатую практику применения норм о возмещении морального вреда. Хотя в большинстве решений по спорам о компенсации морального вреда отчетливо видно отсутствие единообразия в подходе судов к вопросу определения размера компенсации, но в делах по спорам о защите прав потребителей некоторое время проявля­лась тенденция к уравниванию размера компенсации морального вреда со стоимостью некачественного товара (работы, услуги).

Однако, как отмечено в Постановлении пленума Верховного суда РФ, поскольку моральный вред возмещается в денежной или иной материальной форме и в размере, определяемых судом, независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда, размер иска, удовлетворяемого судом, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки, а должен основываться на характере и объеме причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом конкретном случае.

Как отмечает Эрдлевский А.М., позитивная часть этого постановления выглядит менее четко поскольку оперирует не вполне удачными понятиями: «характер и объем нравственных страданий» и «характер и объем физических страданий», так как нравственные и физические страдания, будучи составляющими морального вреда, не предполагают возможности их дальнейшего разделения по категориям. Как показывает анализ решений, суды в большинстве случаев не устанавливают, какие виды страданий перенес истец и в чем они конкретно выражались, и не обосновывают определяемый ими размер компенсации морального вреда.

Гражданка Ронова 12.05.2004 г. заключила договор купли-продажи машинки для стрижки волос с ИП М. В процессе эксплуатации машинки выяснилось, что она ненадлежащего качества, практически не стрижёт волосы. Р. обратилась в суд с иском к ИП М. о расторжении договора купли-продажи машинки для стрижки волос, взыскания неустойки, возмещение убытков и компенсации морального вреда.

Мировой суд Советского района г. Красноярска вынес заочное решение удовлетворить требования потребителя, частично. Расторгнуть договор купли-продажи машинки для стрижки волос. Взыскать с ИП М. в пользу Р. стоимость машинки – 1 410 рублей, расходы на составление искового заявления – 640 рублей, неустойку в размере 2 164 рубля и компенсацию морального вреда – 500 рублей, а всего 4 714 рублей.

Машинку для стрижки волос возвратить ответчику в момент исполнения решения суда. Взыскать с ответчика в доход государства гос. пошлину в размере 200 рублей.

Суд мотивировал своё решение тем, что ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» указывает пять способов защиты прав потребителя при продаже ему товар ненадлежащего качества. В данном случае истица выбрала в качестве защиты своего нарушенного права требование о расторжении договора купли-продажи.

Ответчик получил Претензию истицы с требованием расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги, уплаченные за товар 01.11.2004 г. Законом РФ «О защите прав потребителей» предусмотрен десятидневный срок для удовлетворения требований потребителя. Затем у потребителя возникает право на взыскание неустойки в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки.

Обязанность доказывания качества товара лежит на продавце. Факт нарушения прав потребителя является основанием для взыскания компенсации морального вреда. Необходимо констатировать отсутствие детального законодательного регулирования института компенсации морального вреда. Такая ситуация складывается в отношении определения размера компенсации морального вреда в российской правоприменительной практике. Проблема отсутствия точно сформулированных критериев и общего метода оценки размера компенсации моральною вреда ставит судебные органы в сложное положение. Такая ситуация усугубляется как отсутствием каких-либо значимых рекомендаций или разъяснений Верховного Суда по этому вопросу, так и введением в действие второй части ГК, где в ст. 1099–1101 установлены дополнительные требования, подлежащие учету судами при определении размера компенсации. Единственное пока посвященное вопросам компенсации морального вреда постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. №10 не содержит указаний, которые позволили бы суду обоснованно определять размер компенсации при разрешении конкретного дела. Иногда, как отметила Судебная коллегия Верховного Суда РФ, суды первой инстанции отказывают во взыскании компенсации морального вреда, ссылаясь на обстоятельства, которые могут служить лишь основанием для снижения размера компенсации. Действительно, размер компенсации морального вреда может быть сколь угодно малым, вплоть до символических сумм. Но малый размер компенсации и отказ в компенсации – это принципиально разные вещи, поскольку в компенсации морального вреда может быть отказано лишь в случае отсутствия состава оснований ответственности за причинение морального вреда либо в случае, если грубая неосторожность или умысел   
установленные в ГК РФ критерии оценки размера компенсации морального вреда.

В ст. 151 ГК законодатель установил следующие критерии, которые должны учитываться судом при определении размера компенсации морального вреда:

степень вины нарушителя;

степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред; иные заслуживающие внимания обстоятельства.

С введением в действие второй части ГК этот перечень был дополнен в ст. 1101 следующими критериями:

характер физических и нравственных страданий, который должен оцениваться с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего;

требования разумности и справедливости.

Учитывая, что вопросы компенсации морального вреда в сфере гражданских правоотношений регулируются рядом законодательных актов, введенных в действие в разные сроки, суду в целях обеспечения правильного и своевременного разрешения возникшего спора необходимо по каждому делу выяснять характер взаимоотношений сторон и то, какими правовыми нормами они регулируются, допускает ли законодательство возможность компенсации морального вреда по данному виду правоотношений и, если такая ответственность установлена, – когда вступил в силу законодательный акт, предусматривающий условия и порядок компенсации вреда в этих случаях, а также когда были совершены действия, повлекшие причинение морального вреда. Кроме того, для компенсации морального вреда необходимо также выяснить, чем подтверждается факт причинения потерпевшему нравственных или физических страданий, при каких обстоятельствах и какими действиями (бездействием) они нанесены, степень вины причинителя, какие нравственные или физические страдания перенесены потерпевшим, в какой сумме или иной материальной форме он оценивает их компенсацию и другие обстоятельства, имеющие значение для разрешения конкретного спора.

В случае противоречия между установленными в ст. 151 и ст. 1101 ГК критериями размера компенсации морального вреда следует руководствоваться ст. 1101 ГК, которая, находясь в составе второй части ГК, не только является более поздней по сравнению со ст. 151 ГК нормой, но и, как следует из ее названия, представляет собой специальную норму, устанавливающую правила определения размера компенсации морального вреда.

Еще один нюанс. Статьей 18 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрено, что потребитель в случае продажи ему товара ненадлежащего качества вправе предъявить предусмотренные Законом требования продавцу либо организациям, выполняющим их функции на основании договора с ними. Эти организации, нарушив права потребителя, таким образом, могут стать причинителями морального вреда. Вместе с тем их ответственность за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара Законом не предусмотрена, поскольку они не имеют отношения к изготовлению или реализации товара.

Отношения этих организаций с продавцом товара регулируются договором между ними. Суть такого договора заключается в возложении продавцом исполнения своих обязательств перед потребителем, предусмотренных Законом, на соответствующие организации.

Общим правовым основанием таких действий является ст. 313 ГК РФ «Исполнение обязательства третьим лицом». Согласно этой статье, потребитель обязан принять исполнение его требований, предложенные за продавца, изготовителя третьим лицом.

В соответствии со ст. 403 ГК, продавец отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение их обязательств третьим лицом, на которое было возложено исполнение, если законом не установлена ответственность третьего лица, являющегося непосредственным исполнителем. Анализ показывает, что такая прямая ответственность третьего лица предусмотрена, например, в ст. 23 Закона «О защите прав потребителей». Прямая ответственность третьего лица может быть предусмотрена в договоре с продавцом, изготовителем. Договор между продавцом, изготовителем и третьим лицом является договором об оказании возмездных услуг, впервые предусмотренным в ГК РФ (гл. 39).

Проблема компенсации морального вреда, в особенности определения размера возмещения в денежной форме, вызывает большие затруднения в судах. Статья 195 ГПК РФ, обязывающая суд к вынесению законных и обоснованных решений, не содержит каких-либо изъятий. Отсюда следует, что и в части размера возмещения морального вреда в денежной форме решение также должно быть законным и обоснованным. Для того чтобы обеспечить выполнение этого требования, ст. 198 ГПК РФ устанавливает, что в мотивировочной части решения суда должны быть указаны обстоятельства дела, установленные судом, доказательства, на которых основаны выводы суда, и доводы, по которым он отвергает те или иные обстоятельства. Ответственность за причинение морального вреда имеет явно выраженный компенсационный характер.

При возмещении имущественного вреда гражданское законодательство применяет принцип эквивалентности размера возмещения размеру причиненного вреда. В случае компенсации морального вреда принцип эквивалентности неприменим в силу особой специфики. Но, поскольку вред причинен и должен быть компенсирован, из смысла гражданского законодательства вытекает, что к компенсации морального вреда может и должен применяться принцип более «низкого» уровня – принцип адекватности (соответствия).

Судебная практика выявила определенные проблемы при принятии решения судами о размере компенсации морального вреда. Суды, как правило, ориентируются при определении сумм, подлежащих возмещению в качестве компенсации морального вреда, на суммы требований граждан о возмещении материальных убытков, неустойки и др. В отдельных случаях суды без мотивации снижают размер сумм, взыскиваемых в возмещение морального вреда, несоразмерно характеру причиненного вреда. В целом подходы к определению компенсации морального вреда не отработаны. В результате имеется значительный разброс и необоснованная произвольность в оценке судами размеров компенсации морального вреда.

Итак, мы видим, что вопрос о компенсации морального вреда имеет свои особенности. Суть в том, что определение размера компенсации – это дело непростое. В каждом конкретном случае необходимы индивидуальный подход, подробный анализ ситуации. Самые большие трудности возникают при определении степени страданий человека, а следовательно, и соответствующей суммы. Конечно, оценка страданий в деньгах или иной материальной форме невозможна. И так как ответственность за причинение морального вреда имеет компенсационный характер, то, несомненно, компенсация морального вреда в денежной форме – это унифицированный способ, и изобретать другой способ нет необходимости.

# 3. Формы осуществления защиты прав потребителей

## 

## 3.1 Судебный порядок защиты прав потребителей

Судебная защита прав и свобод гражданина в нашей стране гарантирована ст. 46 Конституции РФ. В ст. 47 Конституции РФ говорится, что никто не может быть лишен права на рассмотрение его дела в том суде и тем судьей, к подсудности которых оно отнесено законом. В ст. 3 ГК сказано: «заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов. Отказ от права на обращение в суд недействителен».

П. 3 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, а также уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иных федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Дела по имущественным спорам при цене иска не превышающей ста тысяч рублей рассматривает мировой судья в качестве суда первой инстанции, а свыше – районный суд. Цена иска определяется исходя из взыскиваемой денежной суммы (ст. 23, ст. 91 ГПК РФ).

Для потребителя установлена так называемая альтернативная подсудность, т.е. он вправе по своему выбору обратиться в суд: по собственному месту жительства; по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства; по месту заключения или исполнения договора (п. 7 ст. 29 ГК РФ; п. 2 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей»). Исключение из этого правила составляют иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки грузов, пассажиров и их багажа, которые должны предъявляться по месту нахождения управления транспортной организации (п. 3 ст. 30 ГПК РФ).

Требования потребителя носят гражданско-правовой, в основе материальный характер, выражающие личный интерес, основанный на невыполнении своих обязательств другой стороной гражданско-правового договора. Потребитель вправе обратиться в суд по поводу нарушения любого его права, установленного Законом, и подлежащего судебному рассмотрению. Исковое заявление потребителя может содержать требование о взыскании определенных денежных сумм (неустойки, убытков, вреда, в том числе морального, понесенных расходов, уплаченных сумм и т.п.), а также о возложении на ответчика обязанности устранить допущенное нарушение прав потребителя, выполнить его определенные требования, не препятствовать осуществлению конкретных прав, прекратить противоправные действия и т.п. Конкретные требования должны формулироваться, исходя из тех прав, которые предоставлены потребителю Законом и которые нарушены ответчиком.

При обращении в суд необходимо иметь в виду, что нарушенные права граждан и организаций защищаются лишь в течение определенного срока исковой давности.

ГК РФ в ст. 196, 197 предусматривает общий и специальные сроки исковой давности. Общий срок исковой давности установлен в три года. Сокращенные или более длительные сроки исковой давности могут быть установлены законом для отдельных видов требований.

От сроков исковой давности следует отличать другие сроки, устанавливаемые законодательством, в частности сроки для осуществления самого права. Истечение этих сроков, называемых пресекательными, означает утрату права на определенное требование. Эти сроки, как правило, не могут быть продлены или восстановлены, порядок их исчисления отличается от порядка исчисления сроков исковой давности. К этим срокам относятся гарантийные сроки, сроки годности и службы, другие сроки, предусмотренные ст. 18 и другими статьями Закона «О защите прав потребителей». Если сроки исковой давности Законом не установлены, они определяются в соответствии с ГК РФ.

Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной. Это означает, что обращение в суд не связано для потребителя с дополнительными материальными затратами (ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»; ст. 333,36 Налогового кодекса Российской Федерации).

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»).

Таким образом, Закон «О защите прав потребителей» предусматривает судебную защиту прав потребителей и закрепляет, что защита прав потребителей осуществляется судом. Ст. 17 закрепляет важные демократические начала, гарантирующие гражданам судебную защиту их прав и свобод. В зависимости от характера нарушаемого права, защита может осуществляться в порядке уголовного, административного, гражданского и конституционного судопроизводства.

## 3.2 Внесудебный порядок защиты прав потребителей

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. 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.

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). Обязательного соблюдения досудебного порядка урегулирования споров, если такой порядок предусмотрен законом или договором, требуют положения Гражданского Процессуального Кодекса Российской Федерации (далее ГПК РФ), в частности ст. ст. 131, 132, 135.

В указанных случаях спор передается на рассмотрение суда или арбитражного суда после соблюдения досудебного порядка.

На практике, однако, потребителю целесообразно обратиться к продавцу (организации, выполняющей их функции) с письменным обоснованным требованием. К этому побуждает также требование ст. 483 ГК РФ (об извещении продавца о нарушении договора) и ст. 452 ГК РФ (о порядке изменения и расторжения договоров).

По некоторым услугам законодательством предусмотрено обязательное предъявление претензий. Так, например, ст. 55 Федерального закона «О связи» от 7 июля 2003 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.

Необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции Российской Федерации (далее Конституция РФ).

Следует обратить внимание на то, что соблюдение досудебного порядка урегулирования споров обязательно не только в случаях, когда такой порядок предусмотрен непосредственно федеральным законом. Так, федеральный закон может содержать отсылочную норму, предусматривающую, что претензионный или иной досудебный порядок урегулирования определенной категории споров регламентируется подзаконным правовым актом, например постановлением Правительства РФ или актом федерального органа исполнительной власти, осуществляющего руководство определенной отраслью или сферой управления.

Примерами таких отсылочных норм могут служить правила, установленные в ст. 122 Федерального закона от 10 января 2003 г. №18 «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (далее – УЖТ РФ). Согласно данной статье порядок предъявления и рассмотрения претензий грузоотправителей, грузополучателей устанавливается правилами перевозок грузов на железнодорожном транспорте. Порядок предъявления и рассмотрения претензий отправителей, получателей устанавливается правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом. Поэтому в случаях, когда досудебный порядок урегулирования споров регламентирован подзаконным правовым актом, при условии, что такая возможность прямо предусмотрена федеральным законом, для обращения в суд или арбитражный суд необходимо соблюдение указанного порядка.

В остальных случаях (если досудебный порядок не предусмотрен договором) спор может быть передан на рассмотрение суда или арбитражного суда без соблюдения данного порядка. Это возможно даже в тех случаях, когда досудебный порядок предусмотрен для конкретной категории споров подзаконным правовым актом, требования которого не основаны на соответствующей управомочивающей норме федерального закона.

Целесообразно также иметь в виду, что если досудебный (в том числе претензионный) порядок урегулирования определенной категории споров предусмотрен не федеральным законом, а законом субъекта РФ, то несоблюдение в таком случае досудебного порядка не может рассматриваться в качестве препятствия для обращения непосредственно в суд или арбитражный суд с исковым заявлением.

Обратим внимание, что до введения в действие нового Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации от 24 июля 2002 г. (далее – АПК РФ) понятие «досудебный порядок урегулирования споров» нередко отождествлялось с понятием «претензионный порядок урегулирования споров». Теперь из смысла норм как АПК РФ, так и ГПК РФ определенно следует, что досудебным может являться не только претензионный, но и иной порядок урегулирования споров, который может быть предусмотрен как договором, так и федеральным законом. Судебная практика исходит из того, что возможность проведения переговоров до передачи спора в суд нельзя расценивать как установление досудебного порядка урегулирования спора, поскольку под досудебным порядком понимается установление в договоре условий о направлении претензии или информационного письма, установление сроков для ответа на нее и других условий, позволяющих определить, что договор содержит четкую запись об установлении такого порядка.

Указанные формы досудебного порядка урегулирования споров могут быть предусмотрены условиями договора. Кроме того, федеральные законы в ряде случаев императивно устанавливают конкретные формы досудебного порядка применительно к определенным группам правовых отношений. Например, п. 2 ст. 452 ГК РФ установлен обязательный досудебный порядок урегулирования спора об изменении или расторжении договора. Так, если основанием расторжения договора аренды является неисполнение арендатором возложенных на него обязанностей, то арендодатель до обращения в суд с иском о досрочном расторжении договора обязан направить арендатору письменное предупреждение о необходимости исполнения им обязательства в разумный срок (ч. 3 ст. 619 ГК РФ), а также предложение расторгнуть договор (п. 2 ст. 452 ГК РФ).

Следует иметь в виду, что в соответствии с правилами предоставления отдельных видов услуг и продажи товаров и на основании ст. 134 Гражданского Процессуального Кодекса Российской Федерации (далее ГПК РФ) судья должен отказать в приеме искового заявления, если потребителем не был соблюден предварительный досудебный порядок разрешения спора и такая возможность не утрачена.

Несмотря на наличие и действие органов государственной и общественной защиты прав потребителей во многих случаях гражданам нет необходимости обращаться за помощью в эти органы или в суд. Свои нарушенные права можно защитить самостоятельно.

## 3.3 Самозащита, как способ защиты прав потребителей

Самозащита гражданских прав была впервые выделена в ГК РФ (ст. 14) в качестве самостоятельного способа защиты.

В гражданско-правовой науке самозащиту права принято рассматривать как совершение управомоченным лицом действий фактического порядка, направленных на охрану его личных и имущественных прав и интересов. Действия юридического порядка охватываются понятием «меры оперативного воздействия. Другими учеными самозащита права рассматривается как совокупность действий и фактического, и юридического порядка. Тем самым в ее содержание включены меры оперативного воздействия.

По мнению В.В. Богдана второе понимание «самозащиты» как гражданско-правового способа защиты прав потребителей более предпочтительно, поскольку именно в потребительских правоотношениях особенно ярко проявляется одновременное совершение фактических и юридических действий, направленных на охрану имущественных прав и интересов потребителя.

Способ самозащиты гражданских прав – это действие или система действий по защите гражданских прав, предпринимаемых управомоченным на то в силу закона или договора лицом, без обращения в соответствующие государственные или иные правоохранительные органы. Выбор способа самозащиты зависит от характера нарушения и тех вредных последствий, которые возникли в результате этого нарушения. В Законе «О защите прав потребителей» (ст. 23, 28) установлены конкретные способы защиты нарушенных прав, которые могут самостоятельно, в рамках самозащиты, быть реализованы управомоченным лицом без обращения в соответствующие государственные органы (изменение или прекращение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки, данные способы защиты будут рассмотренный в отдельных параграфах).

Разновидностью самозащиты права является претензионный порядок урегулирования споров.

Это значит, что при нарушении прав потребителя при оформлении покупки или заказа необходимо обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия. Например, если потребителем приобретен некачественный товар, не отвечающий его запросам, или его эксплуатация по каким-либо причинам невозможна, то потребитель имеет право возвратить этот товар по месту его покупки или изготовления, предъявив документы по факту покупки товара и потребовав либо замены товара, либо его восстановления, либо расторжения договора (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»). Требования потребителя подлежат удовлетворению в добровольном порядке. В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права, потребитель может составить письменную претензию, где излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. Если не последует ответа, или же будет отказано в удовлетворении претензии, потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда.

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) поскольку 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 отводится органам местного самоуправления (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.

Глава IV Закона «О защите прав потребителей» регулирует государственную и общественную защиту прав потребителей.

Права потребителя защищаются государственными органами, которые контролируют безопасность товаров (работ, услуг), соблюдение законодательства о защите прав потребителей и имеют права по пресечению нарушений прав потребителей и привлечению правонарушителей к ответственности.

В соответствии со ст. 40 Закона «О защите прав потребителей» государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее – государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством РФ.

Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

1) проведение мероприятий, связанных с контролем, – проверку соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

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

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

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

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

6) обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, 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.

Министерство РФ по антимонопольной политике (МАП России) и его территориальные управления в пределах своей компетенции рассматривают дела о нарушениях продавцами (изготовителями, исполнителями) законодательства о защите прав потребителей.

В ходе подготовки, рассмотрения дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей, а также исполнения решений и предписаний МАП России и его территориальные управления вправе:

1) запрашивать у заявителя, а также у продавца (изготовителя, исполнителя) необходимые материалы и документы для ознакомления, снятия копий и приобщения их к материалам дела;

2) проводить собеседования с заявителем, а также с представителем продавца (изготовителя, исполнителя), в отношении которого возбуждено дело;

3) запрашивать письменные объяснения по существу дела от продавцов (изготовителей, исполнителей), а также их должностных лиц;

4) привлекать к участию в деле заинтересованных лиц;

5) привлекать к участию в рассмотрении дела экспертов и специалистов;

6) проводить проверки продавцов (изготовителей, исполнителей) по соблюдению ими законодательства о защите прав потребителей (далее по тексту – проверки).

Министерство РФ по антимонопольной политике (его территориальные управления) вправе принимать другие меры для всестороннего, полного и объективного выяснения обстоятельств дела, прав и обязанностей лиц, участвующих в деле.

В ст. 44 Закона «О защите прав потребителей» ОМС реализуют свои полномочия в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает создание органов по защите прав потребителей при местной администрации. Так, Закон говорит (ст. 44 Закона), что в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

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

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

В силу ст. 44 Закона «О защите прав потребителей» каждый гражданин имеет право обратиться в ОМС за защитой своих потребительских прав в случае их нарушения недобросовестными продавцами (изготовителями, исполнителями). При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Общественная защита прав потребителей (ст. 45 Закона) осуществляется организациями потребителей, которые создаются как по территориальному признаку (районные, городские, областные, республиканские и др.), так и в зависимости от конкретного интереса группы потребителей (например, Общество потребителей автомобильной техники России; клуб потребителей «Привереда» и др.).

Общественные организации потребителей, созданные на территории России, объединились в Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ). Таким образом, Закон «О защите прав потребителей» устанавливает важнейшие гарантии в правовом обеспечении защиты прав потребителей, определяя, что граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации. Создание общественных объединений способствует реализации прав и законных интересов граждан.

Все вышесказанное подтверждает вывод о том, что в настоящее время, в связи со спецификой защиты прав потребителей, в само понятие «самозащита» включается не только совершение фактических и юридических действий самим управомоченным лицом, но и действия специализированных органов, отстаивающих права и интересы потребителя.

С точки зрения автора данной дипломной работы, для потребителя наиболее предпочтительным является, прежде всего, попробовать защитить свои гражданские права самостоятельно. Не обращаясь предварительно к ответчику, потребитель сам ухудшает свое положение. Он лишает себя возможности взыскать моральный вред, неустойку и другие санкции, предусмотренные Законом, лишь в случаях неудовлетворения законных требований потребителя в добровольном порядке, несоблюдения установленных сроков, наличия вины предпринимателя, что при отсутствии досудебного обращения истца установлено не будет. Например, моральный вред, причиненный потребителю, вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, прав потребителя, предусмотренных российскими законами и правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда только при наличии его вины (ст. 15 Закона), которую доказать при отсутствии каких-либо документов, подтверждающих отказ продавца (исполнителя, изготовителя) добровольно удовлетворить претензии потребителя, представляется невозможным. А для взыскания неустойки необходимо установить факт неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Кроме того, если суд установит, что требования потребителя не были удовлетворены в добровольном порядке, государство вправе взыскать штраф в федеральный бюджет в размере цены иска. Суд должен стать последним средством разрешения подобных споров.

В судебной практике часто возникают ситуации, что ответчик лишь при получении повестки в суд и копии искового заявления, когда иск уже принят к производству суда, узнает, что у потребителя к нему есть какие-либо претензии, а конфликт, оказывается, можно было урегулировать добровольно. Кроме того, может возникнуть такая ситуация, в которой потребитель окажется неправым, если продавец (изготовитель, исполнитель) докажет, что недостатки товара возникли после его передачи потребителю вследствие нарушения последним установленных правил использования, хранения, транспортировки или действий третьих лиц. Истец же, желая, чтобы дело было рассмотрено по существу, с вынесением решения, вынуждает суд (не имеющий формально возможности отказать ему в этом) удовлетворять иск. Между тем требования потребителя вполне могли быть удовлетворены в добровольном порядке.

Также органы и организации, деятельность которых связана с защитой потребительских прав, настоятельно рекомендуют сначала обратиться к ответчику с претензией и лишь затем, при отсутствии ответа либо при получении не удовлетворяющего потребителя ответа, – в суд.

В силу п. 3 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей»: «Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах». Т.е. для того, чтобы подать исковое заявление не нужно платить государственную пошлину. Этим правом обладают не только потребители, но и соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), если они защищают интересы потребителя (потребителей).

Делая на основе вышесказанного вывод, можно сказать, что предъявление претензии по большинству дел о защите прав потребителей необязательно, но рекомендуется как возможный досудебный порядок урегулирования споров, способ конкретизировать свои требования к ответчику до судебного разбирательства и документально зафиксировать момент начала отсчета срока удовлетворения требований потребителя.

# Заключение

Вышеизложенное позволяет сделать вывод, что с принятием Закона «О защите прав потребителей» на законодательном уровне была закреплена охрана прав и интересов граждан-потребителей. Важной гарантией охраны прав потребителей явилось положение закона, в соответствии с которым законодательные акты, затрагивающие права потребителей, не могут ограничивать права или снижать гарантии их защиты по сравнению с установленными этим Законом.

Были выполнены следующие задачи:

– рассмотрено общее положение о форме и способах защиты прав потребителей;

– проанализированы две формы защиты прав потребителей: внесудебный и судебный порядки;

– раскрыто содержание отдельных способов защиты прав потребителей, в частности, самозащиту, прекращение или изменение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки и возмещение морального вреда.

Законодательство о гражданской ответственности в области защиты прав потребителей предусматривает довольно жесткие меры за их нарушение. Придерживаться его канонов выгодно не только покупателю для охраны и защиты своих интересов и прав, но и самим продавцам. Закон устанавливает различные гарантии удовлетворения требований потребителя: от уплаты потребителю неустойки в случае просрочки выполнения его законных требований до уплаты штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере цены иска.

Обширная практика государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей показывает, что распространенным, прочно вошедшим в деловую практику явлением стало удовлетворение потребителем своих законных требований именно в досудебном порядке, особенно в случае продажи некачественного товара, в том числе требований потребителей о замене некачественного товара либо о расторжении договора купли-продажи. Законодатель представил достаточно возможностей потребителю для защиты своих собственных прав и интересов (в случае, например, продажи товара с недостатками, непредставления информации о товаре, просрочки выполнения работы и др.).

Подведя итог по данной работе, можно сделать вывод о том, что работа по защите прав потребителей и в перспективе будет увеличиваться нарастающими темпами, причем не столько в количественных характеристиках, сколько в расширении и качественном наполнении направлений потребительской политики. Среди них определены следующие основные направления:

1. Обновленное потребительское законодательство, расширение законодательства требуют:

– расширения и развития системы превентивных, в том числе программных, мер в сфере защиты прав потребителей;

– усиления координации работы по выработке единых позиций в реализации законодательства о защите прав потребителей на основе масштабной правоприменительной практики; органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, судебной системой и общественными организациями потребителей;

– повышения роли межведомственных и координационных советов по защите прав потребителей как на федеральном уровне, так и в субъектах Российской Федерации в реализации законодательства о защите прав потребителей, определении приоритетных направлений формирования потребительской политики.

2. Создание необходимых условий для развития и укрепления системы государственной и общественной защиты прав потребителей с учетом усиления роли органов местного самоуправления в этой области для обеспечения доступности ее для широких слоев населения.

3. Предстоит решить проблемы, связанные с непротиворечивым применением норм ГК РФ и Закона «О защите прав потребителей», в том числе определение места в регулировании гражданско-правовых отношений с участием граждан-потребителей ГК РФ, Закона «О защите прав потребителей» и транспортных уставов и кодексов.

4. С целью накопления практики применения обновленного гражданского и потребительского законодательства нужно продолжать проведение мониторинга в различных секторах потребительского рынка в виде крупных комплексных обследований по вопросам соблюдения законных прав потребителей.

В ближайшие годы предстоит перейти на новый этап консолидации государственных и общественных структур в реализации прогрессивной потребительской политики, создание общественных объединений профессиональных защитников прав потребителей.

# Библиографический список

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. (в ред. от 30.12.2008) // «Российская газета», №237, 25.12.1993.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 1 от 30 ноября 1994 г. №51-ФЗ (ред. от 09.02.2009 г.) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1994. – №32. – Ст. 3301; Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть 2 от 26 января 1996 г. №14-ФЗ (в ред. 25.12.2008) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. – №5. – Ст. 410.

3. Налоговый Кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05 августа 2000 №117-ФЗ (ред. от 30.12.2008) // Собрание законодательства РФ, 07 августа 2000, №32, ст. 3340.

4. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24 июля 2002 г. №95-ФЗ (с изм. и доп. от 03.12.2008 г.) // Собрание законодательства РФ, 29 июля 2002, №30, ст. 3012.

5. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 №138-ФЗ (ред. от 09.02.2009 г.) // «Российская газета», №220, 20.11.2002.

6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300–1 (ред. от 23.07.2008) // «Российская газета», №8, 16.01.1996.

7. Федеральный Закон «О введении в действие части второй Гражданского кодекса РФ» от 26.01.1996 №15-ФЗ (ред. от 26.11.2001) // «Собрание законодательства РФ», 29.01.1996, №5, ст. 411.

8. Федеральный закон «О связи» от 7 июля 2003 г. (ред. от 29.04.2008) // «Собрание законодательства РФ», 14.07.2003, №28, ст. 2895.

9. Федеральный Закон РФ от 6 октября 2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. 25.12.2008 г.) // Российская газета, №170, 01 сентября 1995.

10. Постановление Правительства РФ от 23 апреля 1997 г. №481 «Об утверждении перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 28 апреля 1997 г. – №17. – Ст. 2020.

11. Постановление Правительства РФ от 16 июня 1997 г. №720 «Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 23 июня 1997 г. – №25. – Ст. 2942.

12. Постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 г. №1013 «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 18 августа 1997 г. – №33. – Ст. 3899.

13. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1037 «О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 25 августа 1997 г. – №34. – Ст. 3981.

14. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» (Текст постановления опубликован в Собрании законодательства Российской Федерации от 25 августа 1997 г. №34, ст. 3979; Постановлением Правительства РФ от 2 октября 1999 г. №1104 в данное постановление внесены изменения).

16. Постановление Правительства РФ «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» от 19 января 1998 г. №55 с доп. от 20 октября 1998 г. // Российская газета, №21, 04 февраля 1998 г.

17. Приказ Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства от 4 апреля 1996 г. №42. (в ред. от 02.07.2002) «Об утверждении положения о порядке рассмотрения МАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей» // Российский вести, №99, 30 мая 1996 г.

18. Приказ Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства от 20 мая 1998 г. №160. «Разъяснения «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»» // Российская газета, №5–6, 14 января 1999 г.

19. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» от 09.04.85 г. №39/248 // http://www.un.org/russian/ga/39/docs/res39\_5.htm

20. Постановление Пленума Верховного Суда РФ «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» от 29 сентября 1994 г. №7. // Российская газета, №230, 26.11.1994.

21. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. №10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» (с изм. и доп. от 25 октября 1996 г., 15 января 1998 г.) // Российская газета, №29, 08.02.1995.

22. 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., №3, с. 8, определение №5В-96–39).

23. Постановление Президиума Верховного Суда РФ от 29 мая 1996 г. «Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации за первый квартал 1996 года» // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации. – 1996 г. – №10.

24. Постановление Пленума Верховного Суда РФ и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 1 июля 1996 г. №6/8 «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» // Вестник Высшего Арбитражного суда Российской Федерации. – 1996. – №9.

25. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 17 января 1997 г. №2 «О внесении изменений и дополнений в постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. №7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» (с изменениями, внесенными постановлениями Пленума от 25 апреля 1995 г. №6 и от 25 октября 1996 г. №10)» // Российская газета от 5 февраля 1997 г.

26. Гражданский Кодекс РСФСР от 11.06.1969 г. // «Ведомости ВС РСФСР», 1964, №24, ст. 407.

27. Аргунов В.Н., Краснов С.В. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей // Вестник МГУ, серия «Право». 1996. №4.

28.С.И. Помазковой. «Защита прав потребителей в Российской Федерации» // РосНОУ, 2008

29. Богдан В.В. «Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг» // «Юрист» №7, 2003 г.