Процессуальные особенности рассмотрения судом дел о защите прав потребителей

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

судебный защита право потребитель

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ПОРЯДОК И ОСНОВАНИЯ ВОЗБУЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВА ПО ГРАЖДАНСКИМ ДЕЛАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

* 1. Понятие защиты прав потребителей. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей
  2. Порядок возбуждения производства по гражданским делам о защите прав потребителей
  3. Основания возбуждения производства по гражданским делам о защите прав потребителей

ГЛАВА 2. ОСОБЕННОСТИ СУДЕБНОГО РАЗБИРАТЕЛЬСТВА ДЕЛ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

2.1 Особенности судебного разбирательства дел о защите прав потребителей в Республике Беларусь

2.2 Судебная практика по гражданским делам о защите прав потребителей

ГЛАВА 3. ОСОБЕННОСТИ СОДЕРЖАНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ РЕШЕНИЯ СУДА ПО ГРАЖДАНСКИМ ДЕЛАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

**ВВЕДЕНИЕ**

Защита прав личности — важнейший принцип правового государства. В системе органов, призванных осуществлять такую защиту, наиболее важным звеном является суд.

Судебная защита прав человека — это институт конституционного права, определяющий юридический механизм, с помощью которого государство обязано обеспечить соблюдение прав человека и гражданина.

В ст. 60 Конституции Республики Беларусь предусмотрено, что каждому гарантируется защита его прав и свобод компетентным, независимым и беспристрастным судом в определенные законом сроки.

В данной работе мы рассмотрим процессуальные особенности рассмотрения судом гражданских дел о защите прав потребителей.

В условиях формирования рыночных отношений необходимость обеспечения интересов граждан на рынке потребительских товаров и услуг явилась объективной предпосылкой развития законодательства о защите прав потребителей.

Защита прав потребителей – понятие, недавно вошедшее в нашу действительность. Работы по ее правовому и организационному обеспечению выдвинули ее в число основных направлений социально-экономической политики государства.

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

Потребности населения в различных товарах и услугах обеспечивают производители, торговля, исполнители работ и услуг. Ежедневно мы вступаем в разнообразные правовые отношения: покупая товар в магазине — заключаем договор купли-продажи, заходя в лифт — пользуемся коммунальными услугами, отправляясь в путешествие — заключаем договор перевозки и т.д. Не быть потребителем невозможно. Именно поэтому каждому потребителю необходима государственная поддержка.

Тема защиты прав потребителей остаётся актуальной и на сегодняшний день. Как известно, 2010 год Указом Президента Республики Беларусь от 31 декабря 2009 года объявлен «Годом качества», что еще раз подчеркивает актуальность темы работы.

Защита прав потребителей в первую очередь обусловлена сложностью рынка, множественностью производителей, существованием большого числа оказываемых работ и услуг, и, как результат, конкуренцией при производстве товаров, работ, услуг.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие при рассмотрении судом дел о защите прав потребителей.

Предмет исследования — нормативные правовые акты, регламентирующие порядок и особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей.

Цель исследования заключается в том, чтобы выявить и проанализировать процессуальные особенности рассмотрения дел о защите прав потребителей.

Достижение этой цели обеспечивается в процессе решения следующих задач:

1. рассмотреть понятие защиты прав потребителей, правовое регулирование защиты прав потребителей;

2. определить порядок и основания возбуждения судом производства по гражданским делам о защите прав потребителей, проанализировать судебную практику разрешения дел о защите прав потребителей;

3. охарактеризовать особенности судебного разбирательства дел о защите прав потребителей;

4. отразить особенности содержания и исполнения решений суда по гражданским делам о защите прав потребителей;

5. выявить проблемы, возникающие при рассмотрении дел о защите прав потребителей судом в порядке гражданского судопроизводства;

6. подготовить предложения по совершенствованию законодательства, регулирующего разрешение дел о защите прав потребителей.

Для выполнения работы использовалось достаточное количество учебно-методической литературы и действующие нормативные правовые акты Республики Беларусь.

Основным методом был выбран общенаучный метод анализа, а также сравнительно-правовой метод.

Структурно изложение материала представлено в виде оглавления, введения, основной части в виде трех глав, заключения, списка использованных источников и приложения.

Все заимствованные из литературных и других источников теоретические и методические положения сопровождаются ссылками авторов.

**ГЛАВА 1. ПОРЯДОК И ОСНОВАНИЯ ВОЗБУЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВА ПО ГРАЖДАНСКИМ ДЕЛАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**1.1 Понятие защиты прав потребителей. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей**

Защита прав потребителей — это современное понятие, имеющее глубокие исторические корни. Содержание этого понятия доносится к нам из глубины тысячелетий. Так, нормы, защищающие права потребителей, встречаются уже в Законах Хаммурапи (XVIII в. до н. э.). В Ветхом Завете в Третьей книге Моисея «Левит» начертано: «Не делай неправды в суде, в мере, в весе и в измерении: да будут у вас весы верные, гири верные…». Пятая книга Моисея «Второзаконие» определяет: «В кисе твоей не должны быть двоякие гири, большие и меньшие… Гиря у тебя должна быть точная и правильная…» Книга Притчей Соломоновых гласит: «Неодинаковые весы, неодинаковая мера, то и другое – мерзость пред Господом».

Защита прав потребителей — комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между потребителем и субъектом предпринимательской деятельности – изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей.

Отметим, что национальное общественное движение в защиту прав и интересов потребителей в Республике Беларусь имеет свои этапы развития.

Начало первого этапа национального движения можно определить серединой 80-х гг. Это был период формирования общественного движения потребителей, развития сознания, что потребитель является главным действующим лицом на потребительском рынке, лицом, для удовлетворения запросов которого должны работать предприятия товаропроизводства, торговли и сферы различных видов услуг.

Особенностью первого этапа является то, что в ходе перестройки, проводившейся в бывшем СССР, здравый смысл стал возобладать над идеологическими стереотипами, сложившимися за долгие годы в СССР, где действовала монополизация государством всех правозащитных функций, в том числе и в сфере защиты прав потребителей.

Второй этап — это период 1991—1994 гг., когда произошло разделение республик бывшего СССР на независимые государства. Общественное потребительское движение получило сильную правовую поддержку после выхода Закона СССР «О защите прав потребителей», который начал действовать с 1 января 1992 г., когда государства СССР как такового уже не существовало. Однако законодательство СССР, не противоречащее законодательству независимых государств, действовало в Республике Беларусь до принятия аналогичного Закона.

Важным вкладом в становление и развитие национального общественного движения в защиту прав потребителей явилось принятие Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей», вступившего в законную силу с 1 января 1994 г. С этого момента начался третий этап развития национального потребительского движения в Беларуси на основе законодательства по защите прав потребителей и создания многочисленной сети национальных организаций по защите прав потребителей.

По мнению автора, с принятием Закона «О защите прав потребителей» от 9 января 2002 г. № 90-З можно говорить о четвертом этапе на пути эволюции норм в области защиты прав потребителей и формирования нового, отличающегося от ранее действующего, законодательства о защите прав потребителей, которое является динамично развивающейся областью общественных отношений и постоянно совершенствуется.

Более того, следует отметить, что Закон «О защите прав потребителей» — один из первых рыночных законов, имеющих прямое отношение к преобразованию экономики. Необходимость принятия специального закона была вызвана тем, что все действовавшее ранее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя, а немногочисленные законодательные нормы, которые имелись в области охраны интересов потребителя, практически не действовали. Поэтому, как уже упоминалось выше, началом перестройки общества явилось ориентация экономики на нужды потребителя, что в свою очередь требовало максимального расширения прав потребителей и закрепления мер, обеспечивающих реальное их осуществление на законодательном уровне.

На основании ст. 1 Закона «О защите прав потребителей» от 9 января 2002 г. № 90-З (со всеми изменениями и дополнениями) (Далее — Закон «О защите прав потребителей») дадим определение некоторым понятиям, которые необходимо первоначально уяснить:

* потребитель — физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее товар (работу, услугу) или использующее товар (результат работы, услугу) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
* исполнитель — организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителю, а также иное физическое лицо, выполняющее работы или оказывающее услуги в рамках ремесленной деятельности либо оказывающее услуги в сфере агроэкотуризма (далее — физическое лицо, выполняющее работы, оказывающее услуги);
* изготовитель — организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителю, а также иное физическое лицо, осуществляющее изготовление товаров в рамках ремесленной деятельности или производящее товары (за исключением подакцизных товаров, товаров, подлежащих маркировке контрольными (идентификационными) знаками), отнесенные к товарным группам, определенным законодательством, для последующей их разовой реализации на торговых местах на рынках и (или) иных местах, на которых торговля может осуществляться в соответствии с законодательством (далее — физическое лицо, производящее товары);
* продавец — организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителю по договору розничной купли-продажи, а также иное физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или разовую реализацию на торговых местах на рынках и (или) иных местах, на которых торговля может осуществляться в соответствии с законодательством, произведенных, переработанных либо приобретенных им товаров (за исключением подакцизных товаров, товаров, подлежащих маркировке контрольными (идентификационными) знаками), отнесенных к товарным группам, определенным [9].

Сделаем некоторые пояснения в отношении вышеуказанных понятий:

1. Важно отметить, что если Гражданский кодекс Республики Беларусь (Далее — ГК) рассматривает потребителя в первую очередь как сторону договора, то согласно Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» потребителем является всякий, кто заключает такой договор (т.е. когда заключение сделки началось, но еще не завершилось), кто только намеревается заключить этот договор и даже тот, кто вообще не является стороной договора, но использует товары, работы или услуги, явившиеся предметом договора, заключенного другим потребителем;
2. Необходимо обратить внимание, что Законом от 08 июля 2008 года № 366-З внесены изменения и дополнения в Закон «О защите прав потребителей» от 9 января 2002 г. № 90-З. Эти изменения коснулись и определения вышеуказанных понятий.

По мнению автора, дополнение указанных понятий — результат того, что сфера действия Закона существенно расширяется за счет включения в нее определенных категорий физических лиц. Такое расширение сферы действия Закона не является случайным, так как законодатель давно ввел в обиход новые для законодательства понятия «ремесленная деятельность» и «агроэкотуризм». В этих сферах потребители приобретали товары, работы, услуги у физических лиц, которые не являлись индивидуальными предпринимателями. Соответственно Закон формально к таким отношениям не применялся, а это серьезным образом могло ограничить права потребителей и возможности их защиты.

Существующее законодательство о защите прав потребителей не исчерпывается одним только Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей», а охватывает целую группу нормативных правовых актов, регулирующих отдельные сферы потребительского законодательства.

В соответствии со ст. 3 Закона «О защите прав потребителей» отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом «О защите прав потребителей» и иным законодательством [9].

К числу иного законодательства в области защиты прав потребителей можно отнести:

1. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 14.06.2002 № 778 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»;

2. Закон Республики Беларусь от 16.07.2008 № 405-З «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг»;

3. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 27.01.2009 № 99 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг»;

4. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 14.01.2009 № 26 «О некоторых вопросах защиты прав потребителей»;

5. Постановление Министерства торговли Республики Беларусь от 23.12.2004 № 54 «О некоторых вопросах защиты прав потребителей»;

6. и другие.

* 1. **Порядок возбуждения производства по гражданским делам о защите прав потребителей**

Как уже отмечалось выше, ст. 60 Конституции Республики Беларусь гласит: «каждому гарантируется защита его прав и свобод компетентным, независимым и беспристрастным судом в определенные законом сроки. С целью защиты прав, свобод, чести и достоинства, граждане в соответствии с законом вправе взыскать в судебном порядке, как имущественный вред, так и материальное возмещение морального вреда» [3].

Однако прежде чем обращаться в суд с иском, связанным с нарушением прав потребителей, необходимо соблюсти установленный для данной категории дел порядок предварительного внесудебного разрешения спора.

Отметим, что Законом «О защите прав потребителей» не предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования потребительского спора, однако данное требование вытекает из ст. 422 Гражданского кодекса (Далее - ГК). Так, в соответствии с п. 2 ст. 422 ГК Республики Беларусь требование об изменении или расторжении договора может быть заявлено стороной в суд только после получения отказа другой стороны на предложение изменить или расторгнуть договор либо неполучения ответа в срок, указанный в предложении или установленный законодательством либо договором, а при его отсутствии — в тридцатидневный срок [1]. При этом законодательством может быть установлен иной порядок расторжения договора.

Для сравнения, в Российской Федерации в практике применяется правило о праве (а не обязанности) потребителя на внесудебную предварительную возможность урегулирования спора.

В случае несоблюдения предварительного внесудебного порядка разрешения дела и подачи искового заявления в суд судьей будет отказано в возбуждении дела на основании п. 2 ст. 246 Гражданского процессуального кодекса Республики Беларусь (Далее — ГПК) в связи с наличием к этому препятствий, а если дело возбуждено судом, заявление будет оставлено без рассмотрения на основании п. 1 ст. 165 ГПК [2].

Для соблюдения этого требования необходимо направить продавцу, поставщику, изготовителю или исполнителю заявление (претензию), в котором потребитель излагает свои законные требования. Иначе в суде, даже в случае возбуждения дела, может сложиться такая ситуация, что ответчик просто пожмет плечами и скажет, что и без обращения в суд добровольно удовлетворил бы все требования. Доказать, что ранее было отказано, если потребитель обращался к нему только устно, практически невозможно. Другой нюанс, который необходимо учитывать, что сроки на удовлетворение требований начинают исчисляться с момента их предъявления.

Требования по качеству товара предъявляются, как правило, в письменной форме. Потребитель может оставить свою претензию в книге замечаний и предложений.

В этом случае гражданином в соответствии с п. 13 Положения о порядке выдачи, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285, должны быть заполнены следующие реквизиты книги: «дата внесения замечания и (или) предложения», «фамилия, имя, отчество гражданина», «адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон», «содержание замечания и (или) предложения» [12].

В целях подтверждения даты направления претензии и получения ее продавцом (изготовителем) обращение необходимо направлять заказным письмом с уведомлением. Следует отметить, что законодательство о защите прав потребителей не содержит обязательных реквизитов подобного обращения.

В соответствии со ст. 7 Закона Республики Беларусь от 06.06.1996 года № 407-XIII «Об обращениях граждан» письменное обращение должно содержать: наименование и (или) адрес лица, которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество гражданина, данные о его месте жительства и (или) работы (учебы); изложение сути обращения; личную подпись гражданина [7].

На основании ст. 8 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы, а также иные необходимые сведения в соответствии с законодательством.

На основании ч.2 п. 1 ст.8 Закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) — индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о своих фамилии, собственном имени, отчестве, месте жительства, режиме работы, наименовании торгового объекта или объекта обслуживания, в которых осуществляется реализация потребителю товаров (выполнение работ, оказание услуг) (при наличии такого наименования), а также о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя, и иные необходимые сведения в соответствии с законодательством.

Изготовитель (исполнитель, продавец) - физическое лицо, производящее товары (осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или разовую реализацию товаров на рынке, выполняющее работы, оказывающее услуги), обязан предоставить потребителю информацию о своих фамилии, собственном имени, отчестве (ч.3 п.1 ст.8).

Таким образом, законодателем обеспечена возможность для получения потребителем информации о продавце (изготовителе) и, соответственно, реализации им своих прав.

Однако отметим, что на практике потребитель не всегда обладает подобной информацией, в связи с чем встает вопрос о необходимости получения сведений о продавце (изготовителе). Все сведения, необходимые для написания претензии, можно получить путем обращения в управление Единого государственного регистра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Министерства юстиции Республики Беларусь (ул. Кальварийская, 1-705, г. Минск).

За выдачу данной информации взимается государственная пошлина в размере 0,1 базовой величины за сведения об одном субъекте предпринимательства в соответствии с Приложением 22 к Налоговому кодексу Республики Беларусь (Далее — НК) [6].

Законодательством установлены сроки, в течение которых должны быть удовлетворены заявленные требования потребителя. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, ремонтной организацией) безвозмездно и незамедлительно. В случае, если устранить недостатки незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок их устранения не может превышать четырнадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара (п. 1 ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»).

В случае безвозмездного устранения недостатков в товаре длительного пользования потребитель вправе предъявить изготовителю или продавцу требование о предоставлении потребителю на период ремонта безвозмездно во временное пользование аналогичного товара. Изготовитель или продавец обязаны удовлетворить требование потребителя в трехдневный срок со дня его предъявления, а также обеспечить доставку потребителю такого товара за свой счет. Порядок предоставления таких товаров, а также перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливаются Правительством Республики Беларусь (ч. 1 п. 2 ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»).

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан заменить такой товар незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) — заменить его в течение четырнадцати дней со дня предъявления указанного требования (п. 1 ст. 23 Закона «О защите прав потребителей»).

При отсутствии у продавца (изготовителя) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования на основании ч. 2 п. 1 ст. 23 Закона «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель) должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления указанного требования. В случае отсутствия у продавца (изготовителя) товара данной модели (марки, типа, артикула и т.п.) по не зависящим от него причинам в течение месяца со дня предъявления требования потребителем продавец (изготовитель) обязан предоставить ему аналогичный товар другой модели (марки, типа, артикула и т.п.) с согласия потребителя [9].

Потребитель вправе предъявить продавцу или изготовителю требование о предоставлении потребителю на период замены безвозмездно во временное пользование аналогичного товара. Продавец или изготовитель обязаны удовлетворить требование потребителя в трехдневный срок со дня его предъявления, а также обеспечить доставку потребителю такого товара за свой счет (ч. 1 п. 2 ст.23 Закона «О защите прав потребителей»).

Требования потребителя о возврате суммы предварительной оплаты за товар и полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно. В случае, если удовлетворить требования потребителя незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок для удовлетворения требований потребителя не может превышать семи дней со дня предъявления соответствующего требования (п. 5 ст.24 Закона «О защите прав потребителей»).

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара ненадлежащего качества, возмещении расходов на устранение недостатков товара потребителем или третьим лицом, а также о возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора розничной купли-продажи (возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) незамедлительно. Максимальный срок для удовлетворения требований потребителя не может превышать 7 дней со дня предъявления соответствующего требования, а при необходимости проведения экспертизы — 14 дней (п. 1 ст. 25 Закона «О защите прав потребителей»).

Статья 26 Закона «О защите прав потребителей» предусматривает ответственность продавца (изготовителя, поставщика, представителя, ремонтной организации) за просрочку выполнения требований потребителя в случае приобретения им товара ненадлежащего качества (сроки исполнения требований потребителя см. в **Таблице 1**). Так, За нарушение сроков, предусмотренных пунктом 1 и частью первой пункта 2 статьи 22, пунктом 1 и частью первой пункта 2 статьи 23, пунктом 5 статьи 24, статьей 25 Закона «О защите прав потребителей», а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, поставщик, представитель, ремонтная организация), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 1 % цены товара.

Цена товара определяется исходя из цены товара аналогичной модели (марки, типа, артикула и др.), существующей на момент выплаты неустойки продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, ремонтной организацией) или на день вынесения судебного решения, если требование не было удовлетворено добровольно. Если на день реализации потребителю товара его цена была выше, чем цена аналогичного товара на момент выплаты неустойки или на день вынесения судебного решения, размер неустойки определяется исходя из цены товара на день его реализации потребителю [9].

Право на обращение за защитой своих прав в суд возникает у потребителя в случаях неполучения им в установленные законодательством сроки ответа на претензию либо несогласии с ответом продавца (изготовителя).

Законодателем созданы максимально удобные условия для обращения потребителей за судебной защитой. Согласно ст. 47 ГПК потребителям дается право по своему выбору предъявить исковое заявление в суд по месту:

* жительства или нахождения истца (потребителя);
* исполнения договора;
* причинения вреда [2].

Исключением из указанного правила является установленная законодательством или договором для сторон по делу исключительная (ст. 48 ГПК) или договорная (ст. 49 ГПК) подсудность.

Отметим, что в соответствии с п.1 п.п. 1.1. ч. 1.1.8 ст. 257 НК Республики Беларусь освобождаются от государственной пошлины истцы по искам о нарушении их прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей.

Потребитель при обращении за защитой нарушенных прав в судебные органы имеет право помимо требований, касающихся товара, заявить требования о взыскании неустойки и компенсации морального вреда.

В соответствии со ст. 314 ГК, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить размер неустойки [1].

В ст. 152 ГК под моральным вредом понимаются физические и нравственные страдания.

В п. 8 постановления Пленума Верхового Суда Республики Беларусь от 28 сентября 2000 года № 7 «О практике применения судами законодательства, регулирующего компенсацию морального вреда» разъясняется следующее:

* физические страдания — это физическая боль, функциональное расстройство организма, изменения в эмоционально-волевой сфере, иные отклонения от обычного состояния здоровья, которые являются последствием действий (бездействия), посягающих на нематериальные блага или имущественные права гражданина;
* нравственные страдания, как правило, выражаются в ощущениях страха, стыда, унижения, а равно в иных неблагоприятных для человека в психологическом аспекте переживаниях, связанных с утратой близких, потерей работы, раскрытием врачебной тайны, невозможностью продолжать активную общественную жизнь, с ограничением или лишением каких-либо прав граждан и т.п. [14].

В исковом заявлении истец должен указать, какие именно страдания он испытывал из-за недобросовестных действий ответчика, и в чем конкретно они выражались.

Как следует из ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем, исполнителем, ремонтной организацией) прав потребителя, предусмотренных законодательством, осуществляется причинителем вреда при наличии его вины, если иное не предусмотрено законодательными актами.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме.

Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потребителю физических и нравственных страданий, а также от степени вины причинителя вреда в случае, когда его вина является основанием для возмещения вреда. При определении размера компенсации морального вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

Характер причиненных потребителю физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потребителя.

**1.3 Основания возбуждения производства по гражданским делам о защите прав потребителей**

Выше мы касались вопроса основания возбуждения производства по гражданским делам о защите прав потребителей. Однако необходимо рассмотреть этот вопрос более подробно.

Прежде чем говорить об основаниях производства по гражданским делам о защите прав потребителей, поговорим о правах потребителей.

Для начала отметим, что действующая редакция Закона «О защите прав потребителей» максимально расширяет перечень ответственных перед потребителем субъектов.

Более того, автор считает необходимым обратить внимание, что беззащитными, как и в старой редакции Закона, остаются субъекты, которые находятся по другую сторону прилавка от потребителя, — продавцы, исполнители и иные субъекты, о которых мы уже говорили выше.

В настоящее время все более актуальным становится вопрос так называемого потребительского экстремизма. Количество случаев потребительского экстремизма возрастает [4, с. 23].

Зачастую его поддерживают или провоцируют общества защиты прав потребителей (с такими случаями в последнее время очень часто обращаются клиенты, работающие в сфере розничной торговли или бытовых услуг, особенно на периферии).

Вместе с тем действующая редакция Закона не предусматривает ни механизмов защиты от потребительского экстремизма, ни ответственности потребителей за такое злоупотребление своими правами. Хотя если учесть, что законодатель в новой редакции Закона дает потребителям еще больше прав и возможностей для их защиты, то вполне логичным было бы ожидать, что в качестве своеобразного противовеса он наделит тех, кто работает с потребителями, определенными правами и возможностями защиты от потребительских экстремистов.

Как минимум, можно было бы дать в Законе определение понятия «потребительский экстремизм» и предусмотреть меры ответственности потребителей за его проявление.

В соответствии со ст. 5 Закона «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на:

* просвещение в области защиты прав потребителей;
* информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (продавцах, поставщиках, исполнителях).

Здесь отметим, что в соответствии с ч. 3 п. 1 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей», если при реализации потребителю товаров по образцам, описаниям товаров, содержащимся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представленным в фотографиях или иных информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет, потребителю не предоставлена возможность получить необходимую и достоверную информацию о товаре в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от приобретения товара без возмещения продавцу расходов, связанных с доставкой такого товара [5, с. 20];

* свободный выбор товаров (работ, услуг);
* надлежащее качество товаров (работ, услуг), в том числе безопасность товаров (работ, услуг), надлежащую комплектность, надлежащее количество товара (результата работы);
* возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги), в том числе на компенсацию морального вреда;
* государственную защиту своих прав, в том числе на обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов, охраняемых настоящим Законом и иным законодательством;
* общественную защиту своих прав;
* создание общественных объединений потребителей [9].

В соответствии со ст. 20 Закона и ст. 473 ГК потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

* замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
* соразмерного уменьшения покупной цены товара;
* незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
* возмещения расходов по устранению недостатков товара.

Статья 31 Закона предусматривает, что при обнаружении отступлений от условий договора, ухудшивших результат работы (услугу), или иных недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
* соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы (оказанной услуги);
* безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги), если это возможно. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
* возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами [9].

Коснемся защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг. Отметим, что Закон Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» содержит общие нормы, применимые ко всем общественным отношениям, связанным с реализацией товаров (работ, услуг) гражданину-потребителю, в том числе к отношениям, связанным с оказанием жилищно-коммунальных услуг. В то же время, анализ предписаний указанного законодательного акта свидетельствует, что он в гораздо большей степени направлен на защиту прав потребителей по договорам розничной купли-продажи и бытового подряда. Нормы Закона о защите прав потребителей сравнительно не часто применяются при оказании жилищно-коммунальных услуг, о чем свидетельствует, в том числе, недостаточно развитая судебная практика по данной категории дел.

Жилищно-коммунальное хозяйство требует постоянного его совершенствования, повышения качества оказания жилищно-коммунальных услуг, что привело к принятию отдельного Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» от 16 июля 2008 г. № 405-З, который вступил в силу 29 января 2009 года. Данный закон впервые закрепил законодательное определение понятия «жилищно-коммунальная услуга».

Так, в соответствии со ст. 1 Закона «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» жилищно-коммунальная услуга – деятельность, направленная на поддержание и (или) восстановление надлежащего санитарного и (или) технического состояния жилых домов, жилых и вспомогательных помещений, придомовой территории, обеспечение их благоустроенности, комфортных и безопасных условий для проживания граждан [10].

Как известно, защита прав потребителей имеет двухуровневую систему и включает государственную защиту, в том числе судом, и общественную защиту, т.е. защиту общественными объединениями потребителей.

Всякое нарушение вышеуказанных прав потребителей может служить, при соблюдении досудебной процедуры урегулирования спора, основанием предъявления потребителем иска и возбуждения производства по делу.

Более того, в соответствии со ст. 43 и ст. 47 Закона «О защите прав потребителей» соответственно местные исполнительные и распорядительные органы, а также общественные объединения нанимателей могут обратиться в суд с иском о защите прав потребителей, что также является основанием возбуждения производства по делу.

Поскольку исковое заявление является процессуальным документом, оно должно в соответствии со ст. 109 ГПК содержать:

* наименование суда, в который он подается;
* наименование и место жительства (место нахождения) подателя документа, а также его представителя, если процессуальный документ подается представителем;
* наименование и место жительства (место нахождения) имеющих непосредственный интерес в исходе дела лиц;
* наименование документа (исковое заявление, жалоба, возражение против иска и т.д.);
* сущность заявленного требования или ходатайства, а также их обоснование;
* перечень приложений;
* подпись подателя документа или его представителя и дату подачи [2].

Согласно требованиям ст. 242 ГПК исковое заявление о возбуждении дела подается в суд в письменной форме. Исковое заявление представляется в суд с копиями по числу ответчиков. Судья может в зависимости от сложности и характера дела потребовать от лица, обратившегося в суд, представления также копий прилагаемых к заявлению документов [2].

Помимо общих требований, предъявляемых ст. 109 к процессуальным документам, в исковом заявлении должны быть также указаны:

1) точное обозначение требований истца, а если требования являются имущественными, то и цена иска;

2) факты, которыми истец обосновывает свои требования;

3) доказательства, подтверждающие каждый из упомянутых фактов;

4) другие данные, вытекающие из настоящего Кодекса и иных законодательных актов, необходимые для решения вопроса о принятии искового заявления (соблюдение досудебного порядка разрешения дела и т.п.) (ст. 243 ГПК).

Исковое заявление о возбуждении дела рассматривает судья в течение трех дней после поступления его в суд. Если отсутствуют основания для отказа в возбуждении дела (статьи 245 и 246 ГПК), судья в указанный срок выносит определение о возбуждении дела и о подготовке его к судебному разбирательству.

Таким образом, в главе 1, которая называется «Порядок и основания возбуждения производства по гражданским делам о защите прав потребителей», мы выяснили следующее:

1. Защита прав потребителей — комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между потребителем и субъектом предпринимательской деятельности – изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей;

2. Существующее законодательство о защите прав потребителей не исчерпывается одним только Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей», а охватывает целую группу нормативных правовых актов, регулирующих отдельные сферы потребительского законодательства;

3. Законом «О защите прав потребителей» не предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования потребительского спора. Прежде чем обращаться в суд с иском, связанным с нарушением прав потребителей, необходимо соблюсти установленный для данной категории дел порядок предварительного внесудебного разрешения спора;

4. Всякое нарушение прав потребителей может служить, при соблюдении досудебной процедуры урегулирования спора, основанием предъявления потребителем иска и возбуждения производства по делу. Местные исполнительные и распорядительные органы, а также общественные объединения нанимателей также могут обратиться в суд с иском о защите прав потребителей, что также является основанием возбуждения производства по делу;

5. Закон «О защиты прав потребителей» максимально расширяет перечень субъектов, ответственных перед потребителями. Вместе с тем, Закон «О защите прав потребителей» не предусматривает ни механизмов защиты от потребительского экстремизма и потребительского обмана, ни ответственности потребителей за такое злоупотребление своими правами.

Законодательство о защите прав потребителей рассчитано на защиту прав потребителей, а не производителей (изготовителей, исполнителей, продавцов). У нас есть законы, защищающие потребителя от недобросовестного производителя в широком смысле этого слова, но нет законов, защищающих производителя от недобросовестного потребителя.

**ГЛАВА 2. ОСОБЕННОСТИ СУДЕБНОГО РАЗБИРАТЕЛЬСТВА ДЕЛ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

**2.1 Особенности судебного разбирательства дел о защите прав потребителей в Республике Беларусь**

При подготовке дела к судебному разбирательству суд выясняет характер взаимоотношений между сторонами, предлагает им представить доказательства, свидетельствующие о наличии договорных отношений между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем), определяющих их права и обязанности (договоры, квитанции, чеки, накладные, акты, расписки и другие документы), а также расчет убытков, неустойки, которые, по мнению истца, должны быть возмещены ответчиком.

В судебном процессе по защите прав потребителей подлежат доказыванию:

1) факт отказа руководителем или иным должностным лицом торгового места удовлетворить требования потребителя;

2) наличие гарантийного срока (срока годности) для этого товара;

3) дата уведомления потребителем продавца о недостатке товара (уведомление должно быть в пределах гарантийного срока товара);

4) наличие понесенных потребителем убытков вследствие приобретения товара ненадлежащего качества;

5) иные обстоятельства в конкретном случае.

Для подтверждения предмета доказывания в суд необходимо представить следующие доказательства:

1) документ, подтверждающий покупку товара в соответствующем торговом месте;

2) заключение специалиста. В случае, если при рассмотрении спора в суде возникли вопросы, для разрешения которых требуются специальные познания, по ходатайству любой из сторон судом может быть назначена экспертиза;

3) заключение мастерской гарантийного обслуживания об установленных неисправностях в технически сложных товарах;

4) претензия потребителя ответчику с указанными требованиями с отметкой, подтверждающей факт вручения претензии продавцу;

5) ответ на претензию. По общим правилам гражданского права срок, в течение которого ответчик должен дать письменный ответ, устанавливается в один месяц;

6) доказательства, подтверждающие убытки потребителя от использования товара ненадлежащего качества.

При предъявлении требований о защите прав потребителей при оказании услуг потребитель услуг должен доказать:

1) факт выполнения услуг соответствующей организацией или лицом;

2) факт нарушения сроков выполнения услуг или ненадлежащего качества выполненной работы;

3) факт обращения к исполнителю с предостережением о возможном нарушении сроков выполнения работы, если становится очевидным, что она не будет выполнена в срок;

4) факт обращения к исполнителю с просьбой о выполнении последствий нарушения исполнителем сроков выполнения;

5) факт обращения к исполнителю с просьбой о выполнении последствий при обнаружении недостатков выполненной работы.

При доказывании в судебном процессе факта отказа исполнителем произвести конкретные действия по требованию потребителя судом выясняются:

1) гарантийный срок выполненной работы;

2) причины несоблюдения исполнителем срока выполнения работы, произошло ли несоблюдение сроков вследствие непреодолимой силы или вины потребителя;

3) причины недостатков выполненной работы (услуги), произошло ли это после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы;

4) даты начала и окончания выполнения работы, дата уведомления потребителем исполнителя о нарушении срока или обнаружении недостатков выполненной работы;

5) наличие понесенных потребителем убытков вследствие нарушения срока выполнения работы или недостатка выполненной работы;

6) иные обстоятельства в соответствии с конкретными правилами оказания услуг.

Отметим, что отсутствие документов, перечисленных в Положении о порядке оформления документа, подтверждающего факт покупки товара (выполнения работы, оказания услуги), утвержденном постановлением Министерства торговли Республики Беларусь от 6 мая 2002 г. № 23, в частности кассовых и товарных чеков, квитанций, не лишает потребителя права при возникновении спора представлять другие доказательства, свидетельствующие о приобретении товара, выполнении услуги конкретным продавцом (изготовителем, исполнителем). Такими доказательствами могут быть и показания свидетелей.

Необходимо иметь в виду, что обязанность представить доказательства, на основании которых суд может освободить продавца (исполнителя, изготовителя) от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, по общему правилу возлагается на ответчика.

Вместе с тем потребитель обязан доказать, что недостатки товара, возникшие после передачи его потребителю, имеют место в связи с непредоставлением продавцом (исполнителем, изготовителем) надлежащей информации об этом товаре (ст. 7 Закона «О защите прав потребителей») и что недостатки товара (выполненной работы, оказанной услуги) возникли до передачи потребителю товара (принятия результата выполненной работы, оказанной услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

Законодательством, а также договором между потребителем и продавцом (исполнителем) может быть предусмотрена ответственность за нарушение последним обязательств, за которые Законом ответственность не установлена или установлена более высокая, чем в Законе. Такие условия ответственности должны приниматься судом во внимание при разрешении возникших между сторонами споров.

В то же время, если условия договора ущемляют права потребителей по сравнению с теми, что закреплены Законом и иным законодательством о защите прав потребителей, то они считаются ничтожными. Потребитель, которому в результате применения таких условий договора причинены убытки, вправе требовать их возмещения в полном объеме продавцом (изготовителем, исполнителем).

Требования о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу гражданина действиями (бездействием) изготовителя (исполнителя, продавца) разрешаются по правилам главы 58 ГК.

Изготовитель, исполнитель, продавец освобождаются от ответственности по возмещению вреда, если докажут, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром (результатом работы, услуги) или его хранения (ст. 967 ГК и п. 7 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей»).

В случае продажи товара ненадлежащего качества право выбора вида требований, которые могут быть предъявлены продавцу в соответствии с ст.473 ГК и ст.20 Закона «О защите прав потребителей», принадлежит потребителю. Потребитель может требовать замены товара ненадлежащего качества независимо от того, являлись ли недостатки товара существенными, однако в отношении дорогостоящих и технически сложных товаров его требования могут быть удовлетворены только при условии существенного нарушения их качества.

Перечень технически сложных товаров, при обнаружении существенных недостатков которых (существенного нарушения требований к их качеству) потребитель вправе требовать их замены, утвержден постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778, в соответствии с которым таковыми являются:

* автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним;
* мотоциклы, мотороллеры;
* снегоходы;
* прогулочные суда и другие плавучие средства бытового назначения, лодочные моторы;
* холодильники и морозильники;
* стиральные машины автоматические;
* телевизоры, видеомагнитофоны, видеоплейеры, видеокамеры;
* бытовая вычислительная и множительная техника;
* персональные компьютеры, периферийные устройства к ним;
* тракторы, номерные агрегаты к ним, мотоблоки и мотокультиваторы.

При разрешении требований потребителя о предоставлении безвозмездно во временное пользование аналогичного товара длительного пользования в случаях, предусмотренных п.2 ст.22, п.2 ст.23 Закона «О защите прав потребителей», следует руководствоваться, в частности, Положением о порядке безвозмездного предоставления потребителю на период устранения по его требованию недостатков товара длительного пользования или его замены аналогичного товара, а также Перечнем товаров длительного пользования, на период устранения недостатков или замены которых потребителю безвозмездно не предоставляется аналогичный товар, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778.

Так, в соответствии с Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778 товарами длительного пользования, на период устранения недостатков или замены которых потребителю безвозмездно не предоставляется аналогичный товар являются:

* автомобили, мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами;
* прогулочные суда и другие плавучие средства бытового назначения;
* мебель;
* электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, электробигуди, электромашинки для стрижки волос, электромассажеры, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла и другие);
* электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары);
* игрушки [11].

Особенность дел о защите прав потребителей характеризуется огромным количеством проводимых экспертиз.

Так, пункт 5 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» гласит, что при возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, исполнителем) спора о достоверности предоставленной информации о товаре (работе, услуге) продавец (изготовитель, поставщик, представитель, исполнитель) обязан провести экспертизу достоверности информации за свой счет в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме. Потребитель вправе принять участие в проведении экспертизы лично или через своего представителя, а также оспорить заключение экспертизы в судебном порядке. Если в результате экспертизы будет установлено отсутствие нарушений со стороны продавца (изготовителя, поставщика, представителя, исполнителя), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю, поставщику, представителю, исполнителю) расходы по проведению экспертизы [9].

В соответствии с п. 9 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости — провести проверку качества товара. Продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан проинформировать потребителя о его праве на участие в проверке качества товара, а если такая проверка не может быть проведена незамедлительно, — также о месте и времени проведения проверки качества товара.

При возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан провести экспертизу товара за свой счет в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме (ч.2 п. 1 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»).

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем). Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара (ч. 3 п. 1 ст. 20).

Потребитель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы товара в судебном порядке, а также провести экспертизу товара за свой счет (ч.4 п.1 ст. 20).

В соответствии со ст.31 Закона «О защите прав потребителей» при возникновении спора между потребителем и исполнителем по поводу недостатков выполненной работы (оказанной услуги) или их причин исполнитель должен провести экспертизу результата выполненной работы (оказанной услуги, если это возможно по характеру услуги) за свой счет в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме. Потребитель вправе участвовать в проверке качества и проведении экспертизы результата выполненной работы (оказанной услуги) лично или через своего представителя (ч.3 п.6 ст.31 Закона «О защите прав потребителей»).

Потребитель вправе оспорить заключение экспертизы результата выполненной работы (оказанной услуги) в судебном порядке (ч.4 п.6 ст.31 Закона «О защите прав потребителей»).

Если в результате экспертизы будет установлено отсутствие нарушений со стороны исполнителя или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, потребитель обязан возместить исполнителю расходы по проведению экспертизы (ч.5 п.6 ст.31 Закона).

Потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а если он не установлен, — в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или трех лет в отношении недостатков в недвижимом имуществе (ч.6 п.6 ст.31 Закона «О защите прав потребителей»).

Правовое регулирование порядка проведения экспертизы товаров (результатов выполненных работ, оказанных услуг), достоверности информации о товарах (работах, услугах) (за исключением судебных экспертиз) содержится в Постановлении Совета Министров Республики Беларусь «О некоторых вопросах защиты прав потребителей» от 14 января 2009 г. № 26.

В соответствии с п. 25 Положения о порядке проведения экспертизы товаров (результатов выполненных работ, оказанных услуг), достоверности информации о товарах (работах, услугах), утвержденного Постановлением Совета Министров Республики Беларусь «О некоторых вопросах защиты прав потребителей» от 14 января 2009 г. № 26 потребитель, продавец, изготовитель, поставщик, представитель вправе оспорить заключение экспертизы в судебном порядке. Cпоры, возникшие в связи с требованием потребителя о замене товара с недостатками другим товаром той же модели (марки, типа, артикула и т.п.), следует учитывать, что если такой товар снят с производства либо его поставка прекращена не по вине ответчика, а от получения аналогичного товара другой модели (марки, типа, артикула и т.п.) потребитель отказался, то в соответствии с ст.386 ГК обязательство продавца (изготовителя) в части замены товара прекращается в связи с невозможностью исполнения. В этом случае потребитель вправе предъявить по своему выбору иное требование из перечисленных в ст.20 Закона и ст.473 ГК. Обязанность по представлению доказательств, подтверждающих невозможность замены товара по причинам, за которые не может нести ответственность продавец (изготовитель), а также принятие необходимых мер по замене товара возлагаются на ответчика.

Если эти обстоятельства будут установлены в стадии исполнения решения, обязывающего ответчика предоставить потребителю взамен некачественного товар той же модели (марки, типа, артикула и т.п.), то суд в соответствии с ст.329 ГПК решает вопрос об изменении способа исполнения решения.

По искам о расторжении договоров розничной купли-продажи товаров ненадлежащего качества, проданных в кредит, необходимо отметить, что в силу положений п. 5 ст. 27 Закона «О защите прав потребителей» в случае расторжения договора потребителю, которому товар был продан в кредит, возвращается уплаченная за товар сумма в размере кредита, погашенного ко дню возврата товара, а также возмещаются плата за предоставление кредита и разница между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения его требования, а если требование добровольно не удовлетворено, — на момент вынесения судом решения [9].

Потребитель вправе требовать обмена не только товаров ненадлежащего качества, но и непродовольственных товаров надлежащего качества, кроме указанных в Перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778, среди которых можно назвать:

* метражные товары (ткани из волокон всех видов, трикотажное и гардинное полотно, мех искусственный, ковровые изделия, нетканые материалы, ленты, кружево, тесьма, провода, шнуры, кабели, линолеум, багет, пленка, клеенка и другие);
* паркет, ламинат, плитка керамическая, обои (при обмене или возврате такого товара в количестве, отличном от приобретенного потребителем);
* белье нательное, белье для новорожденных и детей ясельного возраста из всех видов тканей, бельевые трикотажные изделия, кроме спортивных, предметы женского туалета;
* чулочно-носочные изделия;
* изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни, изделия из жемчуга и янтаря;
* бижутерия;
* товары, имеющие гарантийный срок, в техническом паспорте (заменяющем его документе) которых имеется отметка о дате продажи;
* автомобили, мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним;
* мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавучие средства бытового назначения;
* мебельные гарнитуры и наборы;
* парфюмерно-косметические товары;
* инструменты для маникюра и педикюра;
* игрушки;
* товары бытовой химии, в том числе лакокрасочные материалы;
* фотопленка, фотобумага, фотореактивы;
* ручки автоматические перьевые и шариковые, автоматические карандаши, стержни, маркеры, фломастеры и иные аналогичные товары;
* аудио- и видеокассеты, дискеты и компакт-диски, другие технические носители информации;
* печатные издания;
* предметы личной гигиены, товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (зубные щетки, расчески, бигуди для волос, губки, парики, шиньоны, лезвия для бритья и другие аналогичные товары, предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы для очков, контактные линзы, предметы по уходу за детьми);
* лекарственные средства;
* изделия из полимерных материалов, контактирующие с пищевыми продуктами, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортировки пищевых продуктов);
* товары зоомагазинов;
* цветы живые, елки, декоративные растения, саженцы деревьев;
* товары секс-шопов специального назначения;
* табачные изделия и махорка;
* гражданское оружие, составные части и компоненты гражданского огнестрельного оружия, патроны к нему, порох [11].

При рассмотрении споров, связанных с ремонтом в течение гарантийного срока товаров длительного пользования, необходимо руководствоваться положениями Главы 3 Закона, поскольку право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товаров ненадлежащего качества. Договор на выполнение работ или оказание услуг по гарантийному ремонту в этих случаях с потребителем не заключается. Вместе с тем от этих споров следует отличать возникшие по истечении установленного изготовителем гарантийного срока на товары длительного пользования споры, вытекающие из договора подряда (в том числе на абонентное обслуживание), заключенного потребителем с мастерскими по ремонту и обслуживанию, например, телевизоров, бытовой техники, производящими в процессе ремонта замену комплектующих изделий и составных частей основного изделия, на которые установлены отдельные гарантийные сроки.

При разрешении возникших после такой замены споров, связанных с ремонтом в течение гарантийного срока установленных мастерской комплектующих изделий и составных частей основного изделия, необходимо учитывать, что потребителем не заключался договор купли-продажи отдельных комплектующих изделий и составных частей основного изделия, и руководствоваться Главой 4 Закона, регулирующей вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

Отметим, что на исполнителя, выполняющего обязанности по осуществлению гарантийного ремонта товара (вещи), возлагается и обязанность по хранению товара, переданного для ремонта. К таким отношениям применяются нормы ГК о договоре хранения, если иное не предусмотрено Законом. В частности, хранение товара в период гарантийного ремонта производится исполнителем безвозмездно, поскольку Закон исходит из принципа освобождения потребителя от любых расходов, связанных с восстановлением его прав.

Неустойка в размере, предусмотренном п.6 ст.30 Закона «О защите прав потребителей» за нарушение установленных сроков выполнения работы (оказания услуги), промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги), а также новых сроков выполнения работы (оказания услуги), взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала или окончания выполнения работы (оказания услуги) или предъявления потребителем иных требований, перечисленных в п.1 ст.30 Закона. Если исполнителем нарушены сроки не только начала, но и окончания работы (оказания услуги), неустойка взыскивается за каждое нарушение [9].

При определении размера подлежащих взысканию в пользу потребителя убытков неустойка зачету не подлежит. Вместе с тем суд вправе применить положения ст. 314 ГК и уменьшить неустойку, если она явно несоразмерна последствиям нарушения ответчиком обязательств.

Соглашение потребителя с работником организации, выполняющей работы (оказывающей услуги), о выполнении работы (оказании услуги) без соответствующего оформления не порождает прав и обязанностей между потребителем и этой организацией. Поэтому организация не несет ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение работы (оказание услуги) либо за утрату или повреждение переданного по такому соглашению имущества. Ответственность в этом случае может быть возложена судом на лицо, принявшее на себя обязанность по выполнению работы (оказанию услуги).

**2.2 Судебная практика по гражданским делам о защите прав потребителей**

Статистика показывает, что одной из основных причин обращения граждан в суд являются споры в сфере прав потребителей, среди которых наиболее проблемными являются следующие области потребительских отношений:

* жилищно-коммунальные услуги;
* договоры купли-продажи дорогостоящих и технически сложных товаров;
* договоры купли-продажи обуви, меховых и кожаных изделий;
* услуги телефонной связи;
* и др.

Отметим, что до 2001 года судебная статистика не выделяла категорию дел о защите прав потребителей.

Приведем статистику рассмотрения общими судами гражданских дел о защите прав потребителей за 2005-2008 гг.:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2005 г.** | **2006 г.** | **2007 г.** | **2008 г.** |
| Количество дел: | **798** | **886** | **1080** | **1383** |
| Из них с удовлетворением иска: | **464** | **552** | **728** | **908** |

(статистические данные получены из официального сайта Верховного суда Республики Беларусь: **www.supcourt.by**)

Как видим из приведенной таблицы количество дел, а равно и количество дел с удовлетворением иска, ежегодно растет.

Ниже приведем и проанализируем некоторые случаи из судебной практике по данной категории дел.

Из материалов дела по иску А. о возмещении ущерба в связи с нарушением прав потребителя усматривается, что в феврале 2002 г. в квартире, принадлежащей истице на праве собственности, обнаружено аварийное провисание потолка. Ремонт потолка коммунальными службами сделан некачественно. А. за собственные средства произвела необходимые ремонтно-восстановительные работы, затраты на которые, а также денежную компенсацию морального вреда просила взыскать с ответчика.

Как установлено судом, с истицей не был заключен договор на техническое обслуживание квартиры, отчислений на капитальный ремонт она не производила, однако вносила платежи за пользование жилым помещением и за коммунальные услуги. В связи с этим суд Октябрьского района г. Могилева пришел к выводу, что между А. и жилищно-эксплуатационной организацией имелись фактические договорные отношения по обслуживанию и эксплуатации жилого помещения, а соответствующий договор с А. не был заключен по вине ответчика [15].

Таким образом, автор считает, что суд правильно разрешил спор, взыскав в пользу А. понесенные расходы по устранению недостатков выполненной работы, а также денежную компенсацию морального вреда.

В судебной практике отмечены случаи, когда возбуждая дела о защите прав потребителей, отдельные суды не принимали во внимание, что в соответствии с законодательством потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением их прав, и в качестве причины оставления искового заявления без движения указывали неоплату истцом государственной пошлины.

Так, суд Советского района г. Минска оставил без движения исковое заявление Т. о возмещении материального и морального вреда, причиненного ненадлежащим выполнением наймодателем условий договора найма жилого помещения, сославшись на то, что исковое заявление не оплачено государственной пошлиной.

Президиум Минского городского суда обоснованно отменил определение районного суда, указав, что требования Т. о ненадлежащем выполнении ответчиком ремонтных работ, необходимых для устранения повреждений жилого помещения, вытекают из договора найма жилого помещения и в соответствии с законодательством от уплаты государственной пошлины она освобождена.

Приведем еще один пример из судебной практики:

Так, в соответствии со ст. 776 ГК по договору хранения одна сторона (хранитель) обязуется хранить вещь, переданную ей другой стороной (поклажедателем), и возвратить эту вещь в сохранности. Законодательство о защите прав потребителей может применяться к отношениям, вытекающим из договора хранения, однако в силу положений ст. 1 Закона исполнителями услуг могут быть только организации, их филиалы, представительства, иные подразделения, расположенные вне места нахождения организации, индивидуальные предприниматели, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителю.

В исковом заявлении Г. указал, что оставил принадлежащий ему на праве собственности автомобиль на неохраняемой автостоянке у магазина, за что Б., работающему дежурным сторожем на автостоянке, передал 700 руб. После получения денег Б. сделал отметку о постановке автомобиля в списке, который он вел (аналогичные события имели место и ранее, что подтверждено показаниями свидетелей). Автомобиль Г. был похищен со стоянки неустановленными лицами, поэтому он просил взыскать с организации, в которой работал Б., причиненные в связи с хищением автомобиля убытки.

В удовлетворении требований Г. о взыскании с ответчика убытков и компенсации морального вреда суд обоснованно отказал, указав, что договор хранения с организацией в данном случае не заключался. При этом суд признал, что устный договор хранения между Г. и Б. имел место. Однако Б. ненадлежащим образом выполнил принятые на себя обязательства, поэтому в силу ст. 791 ГК истец вправе требовать привлечения его к материальной ответственности за утрату принятого на хранение имущества. Но в связи с тем что договор заключен истцом с физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, Закон к этим отношениям не применяется.

При разрешении исковых требований об ответственности хранителя следует также иметь в виду, что убытки, причиненные потребителю утратой, недостачей или повреждением вещей, возмещаются хранителем в соответствии с ст. 364 ГК, если законодательством или договором не определено иное (п. 1 ст. 792 ГК).

Законом «О защите прав потребителей» предусматривается, что в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в согласованный срок, а при невозможности – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем (п. 4 ст. 36 Закона «О защите прав потребителей»).

Отметим, что суды не всегда правильно определяли способ возмещения и размер ущерба, причиненного потребителю в связи с ненадлежащим выполнением условий договора хранения. Об этом свидетельствует следующий случай из судебной практики.

Б. в заявлении суду указал, что сдал на хранение на заводскую автостоянку принадлежащий ему автомобиль, который оттуда был похищен. Истец просил обязать ответчика приобрести ему аналогичный похищенному автомобиль. Решением суда Первомайского района г. Бобруйска иск был удовлетворен.

По протесту заместителя Председателя Верховного Суда постановлением президиума Могилевского областного суда решение в части возложения на завод обязанности приобрести автомобиль было отменено, постановлено новое решение о взыскании с ответчика в пользу Б. двукратной стоимости автомобиля. При этом президиум указал, что судом первой инстанции правильно установлена вина организации в необеспечении сохранности сданного Б. на хранение автомобиля. Однако, определяя способ возмещения ущерба, суд необоснованно возложил на нее обязанность приобрести истцу автомобиль, поскольку такой вид транспорта на территории Республики Беларусь не производится. Кроме того, при определении размера ущерба суд учел однократную стоимость автомобиля, хотя согласно п. 4 ст. 36 Закона следовало взыскать двукратную.

Говоря о защите прав потребителей, следует выступить в защиту продавцов (изготовителей, потребителей) от злоупотребления правами потребителей и потребительского экстремизма. Это обусловлено тем, что законодательство о защите прав потребителя фактически рассчитано на защиту последнего. Этого вопроса мы уже касались выше.

Таким образом, в Главе 2 «Особенности судебного разбирательства дел о защите прав потребителей» нами были выше отражены процессуальные особенности рассмотрения судом данной категории дел, а также приведены некоторые статистические данные и дела из судебной практики.

**ГЛАВА 3. Особенности СОДЕРЖАНИЯ И ИСПОЛНЕНИЯ РЕШЕНИЯ СУДА ПО ГРАЖДАНСКИМ ДЕЛАМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Законодательное определение понятия «судебное решение» содержится в ст. 295 ГПК Республики Беларусь, согласно которой постановление суда первой инстанции, которым дело разрешается по существу, выносится в виде решения [2].

Судебное решение традиционно принято рассматривать в двух значениях:

* действия суда для завершения судебного разбирательства и подведения итогов;
* документ судебной инстанции, содержащий результат разрешения спора по существу.

Сущность судебного решения заключается в том, что:

* это акт органа, осуществляющего правосудие;
* это правоприменительный акт, завершающий судебное разбирательство и восстанавливающий нарушенные права;
* это акт, который выносится в результате рассмотрения дела по существу и в процессуальной форме.

Говоря об особенностях содержания и исполнения решения суда по гражданским делам о защите прав потребителей отметим следующее:

1. Защита прав потребителей в судебном порядке осуществляется в соответствии с законодательными актами (п. 1 ст. 44 Закона «О защите прав потребителей»);

2. При удовлетворении иска, связанного с нарушением прав потребителя, если с исковым заявлением о защите прав потребителя выступают местный исполнительный и распорядительный орган или общественное объединение потребителей, суд взыскивает за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя с изготовителя (продавца, поставщика, представителя, исполнителя, ремонтной организации) в местный бюджет по месту рассмотрения иска штраф в размере ста процентов суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 2 ст. 44 Закона «О защите прав потребителей»).

Если с иском в защиту прав потребителя выступает общественное объединение потребителей, указанному объединению перечисляется десять процентов суммы штрафа (ч. 2 п. 2 ст. 44 Закона «О защите прав потребителей»).

3. При удовлетворении иска, связанного с нарушением прав неопределенного круга потребителей, суд обязывает изготовителя (продавца, поставщика, представителя, исполнителя, ремонтную организацию) довести до сведения потребителей решение суда в определенный срок через средства массовой информации или иным способом (п. 3 ст. 44 Закона «О защите прав потребителей»).

Дадим некоторые пояснения. Отметим, что удовлетворяя иски местных исполнительных и распорядительных органов или общественных объединений потребителей о признании действий продавца (изготовителя, исполнителя) противоправными, условий договора недействительными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий, суд назначает срок, в течение которого ответчик обязан через средства массовой информации или иным способом довести до потребителей решение суда. В необходимых случаях, в частности, если использование товаров представляет опасность для жизни, здоровья, имущества потребителей или окружающей среды, суд может возложить на редакцию средства массовой информации обязанность опубликовать в определенный срок вступившее в законную силу решение суда.

Штраф в размере взыскиваемой суммы, предусмотренный ст.44 Закона, суд налагает на продавца (изготовителя, исполнителя) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя независимо от того, заявлялись такие требования самим потребителем или по его просьбе общественным объединением потребителей. Штраф налагается при наличии представленных доказательств о том, что до обращения в суд ответчику предлагалось добровольно удовлетворить требования потребителя.

Удовлетворяя требования, заявленные в интересах потребителей местными исполнительными и распорядительными органами, суд указывает в резолютивной части решения о перечислении 50 процентов суммы штрафа в соответствующий бюджет, а если иск заявлялся общественным объединением потребителей — о перечислении 10 процентов взысканного штрафа этому общественному объединению.

Вопрос о взыскании штрафа необходимо разрешать независимо от того, были ли заявлены такие требования.

Отметим, что решая вопрос об утверждении мирового соглашения сторон и прекращении в связи с этим производства по делу, необходимо иметь в виду, что общественное объединение потребителей, возбудившее в суде дело в защиту прав потребителя, не является истцом. Поэтому отказ общественного объединения потребителей от заявления, поданного в защиту прав потребителя (ч. 3 ст. 88 ГПК), не лишает потребителя права требовать рассмотрения спора по существу.

При разрешении заявленных общественным объединением потребителей требований о взыскании судебных расходов следует отметить, что расходы, понесенные им до возбуждения дела в суде в связи с проведением независимых экспертиз, могут быть взысканы, если суд признает такие расходы необходимыми в соответствии с п.8 ст.116 ГПК.

В соответствии со ст. 298 ГПК при вынесении решения суд не вправе по своей инициативе без согласия истца изменить предмет и основания иска, кроме случаев, предусмотренных ГПК и другими нормативными актами законодательства [2].

В соответствии с ГПК решение суда приводится в исполнение после вступления его в законную силу, за исключением случаев немедленного исполнения судебных решений предусмотренных ст. 313 ГПК.

Решение суда вступает в законную силу по истечении срока на кассационное обжалование и опротестование, если оно не было обжаловано или опротестовано. В случае подачи кассационной жалобы или принесения кассационного протеста решение, если оно не отменено, вступает в законную силу по рассмотрении дела вышестоящим судом.

Решение по делу состоит из вводной, описательной, мотивировочной и резолютивной частей. Мотивировочная часть (обоснование) решения составляется в случаях, предусмотренных статьей 305 ГПК.

Таким образом, в настоящей главе нами были рассмотрены некоторые особенности содержания и исполнения решений суда по гражданским делам о защите прав потребителей.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В представленной работе нами были рассмотрены следующие вопросы:

1. понятие защиты прав потребителей, правовое регулирование защиты прав потребителей;

2. порядок возбуждения судом производства по гражданским делам о защите прав потребителей, проанализировать судебную практику разрешения дел о защите прав потребителей;

3. основания возбуждения судом производства по гражданским делам о защите прав потребителей, судебная практика по данной категории дел;

4. особенности судебного разбирательства дел о защите прав потребителей;

5. особенности содержания и исполнения решений суда по гражданским делам о защите прав потребителей.

Изучив Закон «О защите прав потребителей», выявив и проанализировав процессуальные особенности рассмотрения судом гражданских дел о защите прав потребителей автор делает следующее заключение:

1. Законодательство о защите прав потребителей рассчитано на защиту прав потребителей, а не производителей (изготовителей, исполнителей, продавцов). У нас есть законы, защищающие потребителя от недобросовестного производителя в широком смысле этого слова, но нет законов, защищающих производителя от недобросовестного потребителя;

2. Беззащитными остаются продавцы, исполнители и иные субъекты.

3. В настоящее время все более актуальным становится вопрос так называемого потребительского экстремизма. Количество случаев потребительского экстремизма возрастает.

Вместе с тем действующая редакция Закона не предусматривает ни механизмов защиты от потребительского экстремизма, ни ответственности потребителей за такое злоупотребление своими правами.

Для решения этих проблем автор считает необходимым:

1. Принять единый, защищающий как потребителей, так и производителей, Закон «О защите прав потребителей и производителей»;

2. Дать легальное определение понятию «потребительский экстремизм» и предусмотреть меры ответственности потребителей за его проявление.

В заключении отметим, что законодательство о защите прав потребителей является динамично развивающейся областью общественных отношений и постоянно совершенствуется.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Гражданский кодекс Республики Беларусь: принят Палатой представителей 28 окт. 1998 г.: одобр. Советом Респ. 19 нояб. 1998 г.: текст Кодекса по состоянию на 20 августа 2008 г. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. — 2001. — 2/744
2. Гражданский процессуальный кодекс Республики Беларусь: принят Палатой представителей 10 дек. 1998 г.: одобр. Советом Респ. 18 дек. 1998 г.: текст Кодекса по состоянию на 20 августа 2009 г. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. — 1999. — № 18-19. — 2/13
3. Конституция Республики Беларусь (с изменениями и дополнениями, принятыми на республиканских референдумах 24 ноября 1996 г. и 17 ноября 2004 г.) // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 1999. – № 1. – 1 / 0; 2004. – № 188. – 1 / 6032.
4. Латышев, И. Потребителю — новые права, всем остальным — новые обязанности / И. Латышев // Юридический мир. — 2008. — № 8. — с.22-26
5. Латышев, И. Потребителю — новые права, всем остальным — новые обязанности / И. Латышев // Юридический мир. — 2008. — № 9. — с.18-22
6. Налоговый кодекс Республики Беларусь (особенная часть): принят Палатой представителей 11 дек. 2009 г.: одобр. Советом Респ. 18 дек. 2009 г. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. — 2010. — № 4. — 2/1623
7. Об обращениях граждан: Закон Респ. Беларусь, 6 июня 1996 г., № 407-XIII: в ред. Закона Респ. Беларусь от 01.11.2004 г. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. –– 1996. –– № 21
8. Об утверждении положения о порядке оформления документа, подтверждающего факт покупки товара (выполнения работы, оказания услуги): постановление Мин. торговли Респ. Беларусь, 6 мая 2002 г., № 23: в ред. от 06.07.2004 г. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. –– 2002. –– № 71. — 8/8189
9. О защите прав потребителей: Закон Респ. Беларусь, 9 янв. 2002 г., № 90-З: в ред. Закона Респ. Беларусь от 08.07.2008 г. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. –– 2002. –– № 10. –– 2 / 839
10. О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: Закон Респ. Беларусь, 16 июля 2008 г., № 405-З // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. –– 2008. –– № 175. –– 2/1502
11. О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»: постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 14 июня 2002 г., № 778: в ред. постановления Совета Министров Респ. Беларусь от 14.01.2009 г. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. –– 2002. –– № 71. –– 5/10637

12.О мерах по реализации Декрета Президента Республики Беларусь от 14 января 2005 года № 2 «О совершенствовании работы с населением» и внесении изменений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь: постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 16 марта 2005 г., № 285: в ред. постановления Совета Министров Респ. Беларусь от 03.08.2009 г. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. –– 2005. –– № 52. –– 5/15728

13.О некоторых вопросах защиты прав потребителей: постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 14 янв. 2009 г., № 26: в ред. постановления Совета Министров Респ. Беларусь от 31.03.2010 г. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. –– 2009. –– № 31. –– 5/29207

14.О практике применения судами законодательства, регулирующего компенсацию морального вреда: постановление Пленума Верховного суда Респ. Беларусь, 28 сент. 2000 г., № 7: в ред. постановления Пленума Верховного суда Респ. Беларусь от 22.12.2005 г. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. –– 2000. –– № 100. –– 6/258

15. Рассмотрение в судах гражданских дел о защите прав потребителей [Электронны рэсурс]. — 2010. — Рэжым доступу: http://supcourt.by/cgi-bin/index.cgi?vm=d&vr=obzor&vd=16&m1=2. — Число доступа: 05.04. 2010г.