**Курсовая работа по теме:**

**Защита прав граждан-потребителей в торговом обслуживании**

**ВВЕДЕНИЕ**

Актуальность темы исследования. Защита прав потребителей является одной из важнейших проблем в современном гражданском праве России.

В повседневной жизни все мы постоянно выступаем в качестве потребителей - приобретаем необходимые товары и продукты питания, обращаемся в службы быта, ездим на транспорте, пользуемся коммунальными и медицинскими услугами и т.п. При этом бывает, что наши права нарушаются, и никто не может быть от этого застрахован. Для того чтобы защитить себя при реализации своих прав, необходимо знать эти права.

Экономический фактор в настоящее время преобладает во многих сферах общественных отношений, в том числе и на потребительском рынке. Это реальность, с которой необходимо считаться. В условиях рыночной экономики практически каждый гражданин, выступая в роли потребителя товаров, работ и услуг, нуждается в правовой защите своих нарушенных прав.

Указанное обстоятельство обусловливает изучение норм действующего законодательства, регулирующих соответствующие права потребителя, и прежде всего, Закона «О защите прав потребителей».

Необходимость принятия специального закона, направленного на защиту интересов практически всего населения вызывалась тем, что все действовавшее ранее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя и продавца, являвшихся государственными организациями, а немногочисленные законодательные нормы, которые имелись в области охраны интересов потребителя были заблокированы ведомственными нормативными актами и практически не действовали.

Во многих странах, в первую очередь в промышленно развитых, подобные законы действовали уже сравнительно давно. Проблема защиты прав потребителя приобрела международное значение, и в апреле 1985 г. Генеральная Ассамблея ООН приняла "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей" в качестве основы для разработки правительствами политики и законодательства в этой области.

В настоящее время вопрос о защите прав потребителя имеет как теоретическое, так и практическое значение для уяснения и разрешения на практике ситуаций, связанных с использованием лицом тех возможностей, которые закон предоставляет ему для защиты своего субъективного права, поскольку правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано регламентировать в первую очередь устранение правовых последствий нарушения прав потребителей.

Цель работы состоит в комплексном исследовании и анализе гражданско-правовых способов и средств защиты прав граждан-потребителей в торговом обслуживании.

Исходя из поставленной цели, взаимосвязанными задачами работы являются:

- определить понятие, предмет и особенности законодательства о защите прав потребителей;

- охарактеризовать правовой статус участников отношений по защите прав граждан-потребителей в торговом обслуживании;

- изучить критерии качества товара, продаваемого гражданину-потребителю;

- проанализировать правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками.

Структура работы обусловлена целью и задачами исследования, обеспечивает логическую последовательность в изложении результатов и состоит из четырех глав, в которых в логической последовательности и взаимосвязи освещены вопросы, являющиеся предметом данного исследования.

**1. Понятие, предмет и особенности законодательства о защите прав потребителей**

Правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано не только регламентировать механизм возникновения и осуществления их в качестве гражданских правоотношений посредством норм гражданского законодательства, но в соответствии с основной своей задачей устранять правовые последствия нарушений прав потребителей, возникающих в рамках этих правоотношений, и восстанавливать нарушенное состояние также при помощи норм иных отраслей законодательства. Несомненно, что нормы гражданского права имеют господствующее положение в процессе правового регулирования отношений с участием потребителей, поскольку они складываются между юридически равными потребителем и его контрагентами (изготовитель, исполнитель, продавец) и носят гражданский характер. Тем не менее представляется важным для определения особенностей законодательства в данной сфере учитывать роль соответствующих норм предпринимательского, административного, гражданско-процессуального, муниципального, уголовного права, без которых правовое регулирование защиты прав потребителей невозможно вообще, так как нормы каждой отрасли выполняют собственные задачи для единой цели - защиты этих прав. Например, ряд норм предпринимательского права (если рассматривать его как отрасль) устанавливают правовое обеспечение качества товаров, работ и услуг, что само по себе является определенной гарантией успешной реализации права потребителя на безопасность товара (работы, услуги), закрепленной в ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Спецификой действующего законодательства о защите прав потребителей, состоящего из совокупности нормативных правовых актов, которые носят разноотраслевой характер, можно считать выделение его в качестве специальной комплексной отрасли законодательства. Анализ законодательства о защите прав потребителей в юридической литературе, проводимый в разные периоды его становления, указывал на комплексную природу этого законодательства. Так, А.Е. Шерстобитов и Т.Л. Левшина справедливо отмечали в процессе анализа правоприменительной практики первых лет существования Закона "О защите прав потребителей", что "совокупность входящих в него нормативных актов должна определяться как комплексная отрасль законодательства, тесно связанная с отраслевым законодательством и черпающая из него основные, базовые категории (например, договор, правонарушение, вина, ответственность и т.д.), без которых правоприменительная деятельность невозможна. Классическое гражданское законодательство не рассчитано и не должно быть рассчитано на регулирование всех вопросов, связанных с защитой прав потребителей. В связи с этим подчеркивалась настоятельная необходимость в дальнейшем развитии и совершенствовании специального законодательства о защите прав потребителей, концентрирующего правовые нормы, обеспечивающие приоритет интересов потребителей в их взаимоотношениях с изготовителями, продавцами и исполнителями на рынке товаров и услуг. Таким образом, как комплексная отрасль законодательство о защите прав потребителей представляет собой вторичное структурное образование в системе законодательства и включает нормы различных отраслей права".

Аналогичную точку зрения относительно рассматриваемой специфики законодательства о защите прав потребителей высказывал также М.Ю. Челышев, определяя законодательство о защите прав потребителей как совокупность разноотраслевых нормативных правовых актов, при помощи которой устанавливается механизм охраны субъективных прав потребителей, разноотраслевых гарантий их реализации, юридических последствий нарушения названных прав. Это законодательство является внешним проявлением существующего в отечественном праве межотраслевого института охраны прав потребителей.

Основу данного правового института составляют правовые нормы о субъективных правах потребителей.

Общественные отношения, урегулированные нормами законодательства о защите прав потребителей, составляют его предмет. Круг данных отношений настолько обширен и разнообразен, что, в принципе, невозможно определить их исчерпывающий перечень. Поэтому объективно существующую специфику предмета законодательства о защите прав потребителей отражает разделение общественных отношений, которые возникают в рассматриваемой области, на два блока, а именно общественные отношения, целью которых является реализация:

1) частных интересов;

2) публичных интересов.

Отношения первого блока основаны на признании свободы определенных субъектов, а именно участников гражданского оборота, совершать в рамках этих отношений действия, которые построены на принципах, названных п. 1 ст. 2 Гражданского кодекса РФ. Так, указанная статья предусматривает, что гражданское законодательство регулирует договорные и иные обязательства, а также другие имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения, основанные на равенстве, автономии воли и имущественной самостоятельности их участников. Таким образом, в первый блок входят, например, договорные отношения между потребителем и его контрагентами (продавец, изготовитель, исполнитель) по поводу продажи товаров, выполнению работ, оказанию услуг и т.д.

Согласно разъяснениям, указанным в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" (с посл. изм. и доп.), к рассматриваемым отношениям необходимо относить отношения, возникающие из следующих договоров:

1) розничной купли-продажи;

2) аренды, включая прокат;

3) 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 (п. 2 ст. 676 ГК РФ);

3) подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательных работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан);

4) перевозки граждан, их багажа и грузов;

5) комиссии;

6) хранения;

7) 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;

8) банковского вклада;

9) страхования;

10) других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В рамках отношений второго блока, основанных на принципах власти и подчинения, неравенства, действия определенных субъектов для цели защиты прав потребителей обеспечиваются механизмом государственного принуждения. Особенность данных отношений состоит в следующем: одной из сторон в них всегда выступает государство через какой-либо уполномоченный орган публичной власти, а другой - контрагент потребителя. Например, отношения по поводу лицензирования отдельных видов деятельности (работы, услуги), стандартизации и сертификации товаров и услуг, что, соответственно, гарантирует успешную реализацию права потребителя на безопасность товара, работы и услуги. Следовательно, непосредственное участие самого потребителя в данных отношениях не наблюдается. Однако нет правила без исключения. Например, обращение потребителя в суд за защитой своих нарушенных прав. Таким образом, в этом примере речь идет о публично-правовых отношениях.

Указанный подход к разграничению частных и публичных интересов указывает на то, что один блок отношений регулируется нормами гражданского права, а другой - публичных отраслей права.

В связи с этим уместно в очередной раз обратить внимание на позиции исследователей по данному вопросу. Так, А.А. Райлян выделяет четыре группы отношений, вытекающих непосредственно из Закона "О защите прав потребителей":

1) имущественные, складывающиеся между потребителями и изготовителями (исполнителями, продавцами) при купле-продаже ими товаров, выполнении работ, оказании услуг. Эти отношения гражданско-правовые и наиболее многочисленные в потребительской сфере;

2) публично-правовые, преимущественно административно-правовые, возникающие в процессе осуществления антимонопольными органами государственного контроля за соблюдением хозяйствующими субъектами требований законов и иных правовых актов Российской Федерации, регламентирующих отношения в области защиты прав потребителей; осуществления органами исполнительной власти контроля за качеством и безопасностью выпускаемых, производимых и оказываемых этими субъектами товаров, работ и услуг;

3) местно-самоуправленческие (муниципальные), которые возникают в ходе реализации органами местного самоуправления своих полномочий по защите прав потребителей;

4) общественно-правовые отношения (корпоративные) - в части защиты прав потребителей общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами).

Указанная классификация в основном соответствует содержанию действующего законодательства о защите прав потребителей. Имущественные отношения, например, регулируются большинством статей гл. 1-3 Закона "О защите прав потребителей". В свою очередь, регламентация публично-правовых, местно-самоуправленческих (муниципальных) и общественно-правовых отношений в целом нашла отражение в гл. 4 этого Закона.

При этом частноправовые потребительские отношения, по мнению А.А. Райляна, носят гражданско-правовой характер, их регулирование осуществляется преимущественно гражданско-правовым методом, которому присущи следующие основные черты:

юридическое равенство (неподчиненность) субъектов потребительских отношений;

диспозитивность (возможность выбора вариантов поведения);

имущественный, компенсационный характер потребительско-правовой ответственности;

судебно-исковой порядок защиты нарушенных потребительских прав.

В свою очередь, публично-правовые отношения регулируются публично-правовым методом, которому свойственны следующие основные черты:

юридическое неравенство субъектов потребительских правоотношений;

императивность правового регулирования этих отношений;

внесудебный (административный) порядок разрешения потребительских споров;

принудительный, карательный характер ответственности;

участие в защите прав потребителей общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Говоря о правовом регулировании защиты прав потребителей нужно отметить, что в рассматриваемой области применяется большое количество нормативных правовых актов. Основными из них являются, уже упоминавшиеся выше, Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I "О защите прав потребителей" и Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I "О защите прав потребителей" не только обеспечивает социальные гарантии потребителей, расширяя их права, но и объективно повышает ответственность изготовителей, продавцов и исполнителей за качество оказываемых ими работ и услуг, устанавливая для них ряд обязанностей.

В свое время принятие Закона РФ "О защите прав потребителей" было вызвано тем, что ранее действовавшее законодательство в основном защищало интересы изготовителей и продавцов, которые являлись государственными организациями. Имеющиеся законодательные нормы в области защиты прав потребителей были приняты, но на практике не действовали.

Таким образом, Закон РФ "О защите прав потребителей":

регулирует отношения между потребителем-гражданином и организацией либо индивидуальным предпринимателем;

устанавливает права потребителей;

регулирует порядок государственной и общественной защиты интересов потребителей;

определяет механизм защиты указанных выше прав.

Кроме того, по отдельным вопросам применения Закона РФ "О защите прав потребителей" необходимо руководствоваться подзаконными нормативно-правовыми актами, например, многочисленными постановлениями Правительства РФ.

Необходимо также учитывать сформировавшуюся судебную практику в этой сфере, в частности:

постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей";

определение Конституционного суда РФ от 17 октября 2006 г. N 460-О "Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Кармашевой Людмилы Николаевны на нарушение ее конституционных прав положением пункта 6 статьи 13 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";

определение Конституционного Суда РФ от 2 ноября 2006 г. N 487-О "Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданина Иванова Станислава Валерьевича на нарушение его конституционных прав положениями пункта 5 статьи 28 и статьи 39 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";

определение Конституционного Суда РФ от 15 апреля 2008 г. N 317-О-О "Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы гражданки Гузенко Светланы Сергеевны на нарушение ее конституционных прав пунктом 1 статьи 503 Гражданского кодекса Российской Федерации и пунктом 1 статьи 18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

**2. Участники отношений по защите прав граждан-потребителей в торговом обслуживании**

Понятие субъектов отношений с участием потребителя определяется в преамбуле Закона "О защите прав потребителей" в рамках общей характеристики основных понятий, используемых в Законе. Закон выделяет 6 категорий субъектов:

1) потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2) изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

3) исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

4) продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

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

6) импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

Непосредственными участниками отношений по защите прав граждан-потребителей в торговом обслуживании являются потребитель и продавец.

Закон дает следующее толкование этим и некоторым другим терминам.

Категория "потребитель" характеризуется следующими особенностями.

Из смысла Закона "О защите прав потребителей" ясно, что потребителем является исключительно гражданин, т.е. физическое лицо.

Важно заметить, что некоторые исследователи данной области отмечают, что указание в качестве потребителя только гражданина следовало бы отразить в названии самого Закона, поскольку по буквальному смыслу потребителями - участниками гражданского оборота являются не только граждане, но и подавляющее большинство хозяйствующих субъектов права - организаций. Полностью отвечало бы смыслу Закона наименование "Закон Российской Федерации об охране прав граждан-потребителей". В подтверждение данного положения можно отметить, что многие федеральные законы в качестве потребителей подразумевают помимо граждан также и юридических лиц. Например, Федеральным законом "О рекламе" потребителями признаются любые лица, на привлечение внимания которых к объекту рекламирования направлена реклама.

Если исходить из позиции, что потребителем является всегда гражданин, то необходимо отметить, что в соответствии со ст. 4 Федерального закона от 25 июля 2002 г. "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" иностранные граждане пользуются в Российской Федерации правами и несут обязанности наравне с гражданами Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных законом. Это положение основано на норме ст. 62 Конституции РФ, в которой устанавливается, что иностранные граждане и лица без гражданства пользуются в Российской Федерации правами и несут обязанности наравне с гражданами Российской Федерации, кроме случаев, установленных данным Законом или международным договором РФ. В свою очередь, согласно ст. 3 названного Закона понятие "иностранный гражданин" включает понятие "лицо без гражданства", за исключением случаев, когда федеральным законом для лиц без гражданства устанавливаются специальные правила, отличающиеся от правил для иностранных граждан. Таким образом, законодательство о защите прав потребителей охраняет в равной степени не только граждан РФ, но и иностранных граждан и лиц без гражданства.

В качестве потребителя физическое лицо с той или иной степенью содержания его прав и обязанностей может быть в любом возрасте. Так, в соответствии с нормами ГК РФ способность гражданина своими действиями приобретать и осуществлять гражданские права, создавать для себя гражданские обязанности и исполнять их (гражданская дееспособность) возникает в полном объеме с наступлением совершеннолетия, т.е. по достижении восемнадцатилетнего возраста.

Кроме того, в случае, когда законом допускается вступление в брак до достижения восемнадцати лет, гражданин, не достигший восемнадцатилетнего возраста, приобретает дееспособность в полном объеме со времени вступления в брак. Однако ГК РФ разрешил, что несовершеннолетний, достигший шестнадцати лет, может быть объявлен полностью дееспособным, если он работает по трудовому договору, в том числе по контракту, или с согласия родителей, усыновителей или попечителя занимается предпринимательской деятельностью. Объявление несовершеннолетнего полностью дееспособным (эмансипация) производится по решению органа опеки и попечительства - с согласия обоих родителей, усыновителей или попечителя либо при отсутствии такого согласия - по решению суда.

Тем не менее, к категории "потребитель" по гражданскому законодательству в определенных ситуациях подходят и те физические лица, которые не достигли совершеннолетия. В данном случае речь идет о малолетних от шести до четырнадцати лет и несовершеннолетних от четырнадцати до восемнадцати лет (в соответствии с п. 2 ст. 28 ГК РФ).

Учитывая то, что по смыслу определения "потребитель", указанному в преамбуле Закона "О защите прав потребителей", подразумевается гражданин, не только заказывающий или приобретающий, заказавший или приобретший товары (работы, услуги), но и просто использующий их, можно сделать два существенных вывода. Во-первых, потребителем может считаться гражданин, который не состоит непосредственно в договорных отношениях со своим контрагентом. Например, физическое лицо получает в дар товар по договору дарения от лица, которое, в свою очередь, приобрело его в магазине и использует уже данный товар в качестве потребителя. Во-вторых, потребителем необходимо признавать гражданина с момента его рождения. Например, грудной ребенок с первых дней своей жизни может употреблять, т.е. использовать в нашем смысле, детское питание.

Характерным признаком отнесения гражданина под понятие "потребитель" является либо намерение заказать или приобрести, либо заказ, приобретение или использование товара (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Следовательно, не является потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также заказывающий для организаций за их счет работы, услуги в этих же целях (например, приобретение фотокамеры для работы в издательстве, редакции, химическая чистка штор, натирка полов и т.д.). Однако является потребителем и гражданин, пользующийся услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услуга по перевозке, по проживанию в гостинице в командировочных целях).

Законодательством в отдельных случаях предусматривается, что пользоваться товаром, результатом работы, услугой может только гражданин, заключивший договор с продавцом, исполнителем. Например, при покупке отдельных видов товаров, в частности оружия, действуют установленные законодательством ограничения - продажа отдельных видов оружия может быть осуществлена только при наличии у гражданина, приобретающего оружие, лицензии на его приобретение, при этом предусмотрены специальные правила регистрации приобретенного оружия. Таким образом, только гражданин, заключивший договор купли-продажи, будет являться потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора.

Изготовителем, продавцом, исполнителем являются организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели. Согласно ст. 48 ГК РФ юридическим лицом признается организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Согласно ст. 23 ГК РФ индивидуальным предпринимателем является гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность без образования юридического лица и зарегистрированный в установленном законом порядке в качестве индивидуального предпринимателя. Именно такой гражданин может являться изготовителем, исполнителем, продавцом.

Следует отметить, что Закон "О защите прав потребителей" выделил каждого контрагента в отдельную категорию исходя из его функционального назначения в соответствующей договорной конструкции. Следовательно, изготовитель производит товары для последующей реализации потребителю, исполнитель выполняет работы или оказывает услуги по возмездному договору и, наконец, продавец реализует товары потребителям по договору купли-продажи.

Согласно ст. 2 ГК РФ правила, установленные гражданским законодательством, применяются к отношениям с участием иностранных юридических лиц, если иное не предусмотрено федеральным законом. Таким образом, иностранные юридические лица, открывшие в установленном законодательством РФ порядке свои представительства на территории РФ и осуществляющие свою деятельность как изготовители, продавцы, исполнители на территории РФ, должны соблюдать правила гражданского законодательства РФ, в том числе и законодательства о защите прав потребителей.

Важно знать, что указанное положение ст. 2 ГК РФ нашло отражение в Законе "О защите прав потребителей" в связи с добавлением в субъектный состав Федеральным законом от 21 декабря 2004 г. следующих двух категорий:

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель; импортер.

Следует отметить, что правовое закрепление в Законе "О защите прав потребителей" этих двух категорий имеет следующие цели:

во-первых, стремление искоренить все несоответствия норм друг другу, существующие в законодательстве в области защиты прав потребителей;

во-вторых, через увеличение числа контрагентов усилить механизм защиты прав самого потребителя, так как субъектов, которые в соответствии с Законом могут нести ответственность за нарушения отдельных прав потребителя, стало больше.

**3. Критерии качества товара, продаваемого гражданину-потребителю**

Неоспорим тот факт, что при продаже товара важным условием является его качество. Согласно ст. 470 ГК РФ товар, который продавец обязан передать покупателю, должен соответствовать требованиям качества, установленным ГК РФ, в момент передачи покупателю, если иной момент определения соответствия товара этим требованиям не предусмотрен договором купли-продажи, и в пределах разумного срока должен быть пригодным для целей, для которых товары такого рода обычно используются.

Согласно п. 1 ст. 4 Закона "О защите прав потребителей" товар признается качественным, когда его качество соответствует договору. Несмотря на существование свободы договора в определении качества товаров стороны не могут выходить за пределы утраты предметом договора свойств, определяющих его функциональное (целевое) назначение.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Качество товара может определяться различными способами: по образцам, по описанию, на основе стандарта, по предварительному осмотру и т.д.

Особое внимание качеству товаров уделено в Федеральном законе от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании", которым установлена система государственного регулирования качества продаваемых товаров. Такая система включает технические регламенты, в которых содержатся обязательные требования к товарам.

Вышеуказанный закон вступил в силу с 01.07.2003 и кардинально изменил всю систему технических требований, порядок их разработки и утверждения, порядок осуществления государственного контроля и подтверждения соответствия требованиям обязательных и добровольных норм. Данным законом вместо общеобязательных ГОСТов введена двухуровневая система, состоящая из технических регламентов, содержащих обязательные требования безопасности, и добровольных стандартов, включающих требования к качеству.

В настоящее время российские фирмы все чаще прибегают к добровольной сертификации, чтобы подтвердить качество своей продукции, тем самым повысив свою конкурентоспособность.

Порядок проверки качества товара устанавливается законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или договором. Это означает, что если порядок проверки качества товара установлен законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов, то в договоре должен быть указан порядок, соответствующий их положениям.

Если порядок проверки качества товара не установлен, то проверка качества товара производится в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно применяемыми условиями проверки товара, подлежащего передаче по договору купли-продажи (п. 2 ст. 474 ГК РФ).

В статье 5 Закона "О защите прав потребителей" определены такие понятия, как срок службы, срок годности, гарантийный срок товаров. На практике зачастую тесно связаны обоснованность требований потребителя к продавцу и соблюдение вышеперечисленных сроков. Поэтому важно не только соблюдать, но и не путать их.

Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и т.п.).

Срок службы устанавливается на непродовольственные товары. А вот на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии изготовитель обязан устанавливать срок годности.

Срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Так, особенности установления сроков годности описаны в Письме Роспотребнадзора N 0100/2473-06-32. Согласно данному документу вопрос определения срока годности на товары, напрямую связанный с защитой жизни и здоровья граждан и их безопасностью, должен решаться в рамках принятия соответствующего технического регламента. Такой технический регламент в конечном итоге и должен содержать исчерпывающий перечень продукции, в отношении которой установление срока годности является обязательным требованием, как это предусмотрено п. 3 ст. 7 ФЗ «О техническом регулировании». Учитывая, что в настоящее время указанный технический регламент отсутствует, Роспотребнадзор считает, что в вопросе установления сроков годности следует руководствоваться Постановлением Правительства РФ N 720, которое утратит свою силу при введении в действие соответствующего технического регламента.

Торгующим организациям следует иметь в виду, что, если в соответствии с п. 4 ст. 5 Закона "О защите прав потребителей" на товар должен быть установлен срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о данном сроке, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные ст. 18 и 29 Закона "О защите прав потребителей".

Согласно п. 7 Закона "О защите прав потребителей" продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем. Более того, закон дает право продавцу принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство). Данное обязательство заключается между потребителем и продавцом.

**4. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками**

На практике бывают ситуации, когда установленные Законом "О защите прав потребителей" права потребителя нарушаются. В этом случае он имеет право обратиться к продавцу, изготовителю либо к организации, выполняющей функции изготовителя (продавца), с требованиями, предусмотренными ст. 18 данного закона. Так, потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

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

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

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

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Вышеперечисленные требования предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. Потребитель в данном случае свободен в выборе (п. 2 ст. 18 Закона "О защите прав потребителей"). Иногда продавцы указывают на гарантийном талоне место предъявления претензии. Этого делать нельзя, в противном случае такие действия продавца могут квалифицироваться по п. 2 ст. 14.8 КоАП РФ как включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, поскольку в силу п. 2 ст. 18 Закона "О защите прав потребителей" требования, указанные в п. 1 данной статьи, предъявляются продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

Так, в Постановлении ФАС ДВО от 14.04.2008 N Ф03-А73/08-2/1018 содержатся выводы о том, что факт продажи радиотелефонов с гарантийным талоном, на котором указано место предъявления претензии потребителем, является основанием для привлечения общества к административной ответственности, установленной ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, в виде штрафа в размере:

- от 1 000 до 2 000 рублей - для должностных лиц;

- от 10 000 до 20 000 рублей - для юридических лиц.

Продавец должен владеть таким понятием, как недостаток товара, поскольку именно этот момент влечет за собой вышеперечисленные последствия. В преамбуле Закона "О защите прав потребителей" дается определение этого понятия.

Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Есть некоторые особенности, связанные с обнаружением недостатков технически сложного товара. Так, Законом "О защите прав потребителей" установлен 15-дневный срок, в течение которого потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. Начало течения этого срока исчисляется со дня передачи потребителю такого товара. Если этот срок был пропущен, указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара (согласно Закону "О защите прав потребителей" существенным признается неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки);

- нарушение установленных Законом "О защите прав потребителей" сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

У организаций и предпринимателей иногда возникает искушение отказать потребителю в удовлетворении его требований, сославшись на отсутствие кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего факт покупки товара. Это является нарушением ст. 18 Закона "О защите прав потребителей".

Товар ненадлежащего качества должен быть принят продавцом, а его качество - проверено. Потребитель имеет право участвовать в данной проверке.

При возникновении спора о причинах недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет, заключение которой может быть оспорено потребителем в суде. Если в результате экспертизы будет установлено, что недостатки товара возникли вследствие обстоятельств, за которые продавец не отвечает, то потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Таким образом, мы перечислили возможные с точки зрения Закона "О защите прав потребителей" требования потребителя при покупке некачественного товара. Теперь более подробно рассмотрим, в каком порядке должно быть удовлетворено то или иное требование.

1. Замена товара

Если продавец признал требование потребителя о замене приобретенного товара на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены обоснованным, необходимо обратить внимание на наличие специальных сроков, установленных ст. 21 Закона "О защите прав потребителей". На замену товара отведено 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - 20 дней со дня предъявления указанного требования. Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования. Когда для замены товара требуется более 7 дней, по требованию потребителя продавец в течение 3 дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на ряд товаров длительного пользования. Их перечень утвержден Постановлением Правительства РФ № 55 (п. 2 ст. 20 Закона N 2300-1).

Также в п. 3 ст. 20 вышеуказанного закона сказано, что товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Если продавец заменил некачественный товар на товар аналогичной марки, то цена товара не пересчитывается, следовательно, вопросов об отражении данной операции в бухгалтерском учете не возникнет.

Ситуация усложняется при замене товара ненадлежащего качества товаром другой марки или модели, в результате чего может возникнуть разница в их стоимости. Тогда покупатель либо доплачивает эту разницу, либо получает ее от продавца (в случае замены на более дешевый товар).

2. Соразмерное уменьшение покупной цены

Стороны самостоятельно определяют размер уменьшения покупной цены. При этом в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены. Законом установлен срок, в течение которого должно быть удовлетворено данное требование, - 10 дней (ст. 22 Закона "О защите прав потребителей").

Для того чтобы зафиксировать процедуру уменьшения покупной цены во избежание недобросовестных действий со стороны покупателя, а также для того чтобы согласовать данную процедуру с поставщиком, можно составить акт.

3. Устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом

Одним из способов удовлетворения требований потребителя является устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление самим потребителем или третьим лицом, причем незамедлительное, если иные сроки не установлены в договоре (п. 1 ст. 18 Закона "О защите прав потребителей").

Пленум ВС РФ в Постановлении от 21.11.2000 N 32 "О внесении изменений и дополнений в некоторые Постановления Пленума ВС РФ" разъяснил, что под понятием "незамедлительно" следует понимать минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения. Поэтому продавцу можно посоветовать устанавливать сроки устранения недостатков товара исходя из их характера, сложности ремонта и других обстоятельств, иначе придется укладываться в срок, предусмотренный Законом "О защите прав потребителей".

Есть в законе и оговорка по поводу товаров длительного пользования, не включенных в перечень, утвержденный Постановлением Правительства РФ N 55. В отношении таких товаров потребитель вправе потребовать на время ремонта предоставить ему аналогичный товар во временное пользование. Данное требование удовлетворяется за счет продавца в 3-дневный срок.

Некоторые продавцы и изготовители при реализации технически сложных товаров в документах, устанавливающих гарантийные обязательства, указывают, что эти обязательства не распространяются на комплектующие изделия и расходные материалы. Тогда возникает вопрос: будет ли иметь место безвозмездное устранение недостатков? Для ответа на него необходимо разграничить понятия комплектности товара и комплекта товаров. В статье 478 ГК РФ, посвященной комплектности товара, нет определения этого понятия. А в статье 479 ГК РФ указано, что комплект товаров - это определенный набор товаров. Отличительное свойство комплекта товаров состоит в том, что каждый из товаров, входящих в комплект, является самостоятельным товаром, который может продаваться и использоваться по своему целевому назначению, независимо от других товаров, включенных в комплект. Договором определяется, из чего будет состоять комплект товаров.

Например, магазин реализует набор мягкой мебели, в состав которого входят диван, журнальный столик, два кресла. Но, поскольку все составные части комплекта могут использоваться по своему назначению, независимо от других товаров, продавец вправе изменять состав комплекта по желанию покупателя.

А вот комплектностью является совокупность составных частей, из которых образуется сам товар. Исходя из смысла п. 3 ст. 471 ГК РФ на часть товара - комплектующее изделие можно установить гарантийный срок. Например, при продаже автомобиля на шины может быть установлен отдельный гарантийный срок, так как они являются комплектующим изделием и изнашиваются быстрее. В том случае, если договором это не предусмотрено, гарантийный срок на комплектующие изделия будет равен гарантийному сроку на основное изделие.

4. Отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы

Как мы уже отмечали выше, покупатель в случае продажи ему некачественного товара может отказаться от исполнения договора купли-продажи, то есть отказаться от оплаты товара, а если товар уже оплачен, потребовать возврата уплаченной денежной суммы в течение 10 дней. Покупатель, в свою очередь, должен вернуть некачественный товар продавцу, а последний - вернуть его поставщику (пп. 5 п. 1 ст. 18 Закона "О защите прав потребителей").

Законом предусмотрена санкция за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя. За каждый день просрочки продавец должен уплатить потребителю пеню в размере 1% цены товара (п. 1 ст. 23 Закона "О защите прав потребителей"). Помимо этого, в договоре стороны могут самостоятельно установить штрафные санкции за нарушение прав потребителя.

Независимо от того, какое требование предъявит потребитель в случае приобретения некачественного товара, он имеет право на возмещение убытков. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором (п. 2 ст. 13 Закона N 2300-1).

В пункте 2 ст. 15 ГК РФ дано определение понятия убытков.

Убытки - расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести 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).

Например, при непредставлении потребителю возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре либо предоставлении недостоверной или недостаточно полной информации о товаре, продавец обязан возместить покупателю убытки (ст. 12 Закона "О защите прав потребителей"). Также в ст. 16 данного закона указано, что, если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме. В довершение всего ст. 18 Закона "О защите прав потребителей" гарантирует покупателю право на полное возмещение убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Кроме того, в ст. 14 названного закона установлено, что, если вред причинен жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), он подлежит возмещению в полном объеме.

Но не только возмещение имущественного вреда предусмотрено Законом "О защите прав потребителей". В силу ст. 15 данного закона продавец обязан возместить потребителю моральный вред, причиненный нарушением его прав. В пункте 2 ст. 15 Закона "О защите прав потребителей" прямо указано, что моральный вред подлежит компенсации при наличии вины продавца. А раз речь зашла о вине, нельзя забывать о том, что для ее установления необходимо доказать наличие причинной связи между действиями продавца и возникшими физическими и психическими страданиями покупателя. В данном случае бремя доказывания будет лежать на покупателе (ст. 59 ГПК РФ, ст. 1064 ГК РФ). Такой подход демонстрирует Постановление ФАС ВСО от 21.02.2008 N А19-3378/07-Ф02-461/08, в котором суд отказал в удовлетворении требований покупателя в части взыскания вреда с одного из ответчиков, сославшись на непредставление доказательств со стороны покупателя.

Размер компенсации морального вреда законодательно не установлен, и в каждом случае он определяется судом исходя из характера и объема причиненных потребителю нравственных и физических страданий. Обязанность возмещения морального вреда не зависит от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

И еще, п. 6 ст. 13 Закона "О защите прав потребителей" определено, что при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Данная норма предусматривает обязанность суда взыскивать штраф с изготовителя от всей суммы, присужденной судом в пользу потребителя, в том числе и морального ущерба.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Завершая правовой анализ защиты прав граждан-потребителей в торговом обслуживании необходимо сделать следующие выводы.

Начало перестройки нашего общества, ориентация экономики на нужды человека, естественно, требовали максимального расширения прав потребителей и главное, закрепления мер, обеспечивающих реальное их осуществление, на законодательном уровне.

Законом о защите прав потребителей урегулированы наиболее важные и принципиальные вопросы в отношениях, складывающихся между изготовителями, импортерами, продавцами товаров, исполнителями работ (услуг), уполномоченными изготовителем (продавцом) организациями или уполномоченными изготовителем (продавцом) индивидуальными предпринимателями с одной стороны, и гражданами-потребителями - с другой. Основной целью специального законодательства о защите прав потребителей является закрепление механизмов, позволяющих обеспечивать охрану прав граждан на потребительском рынке.

Значение Закона «О защите прав потребителей» не только в усилении социальных гарантий гражданина. Закон объективно повышает ответственность производителей, продавцов и исполнителей за качество своей работы, что в условиях отсутствия развитой конкуренции будет способствовать повышению качества продукции и услуг, социально-экономическому развитию страны.

Закон, наряду с расширением прав потребителей, установил ряд новых обязанностей изготовителей продукции, торговых предприятий, исполнителей работ и услуг и других организаций.

Одновременно с этим Закон внес существенные изменения в представления о некоторых вопросах в области нормирования требований к продукции, гарантийных и других сроках, связанных с качеством, информацией о продукции, ответственностью за нарушение прав потребителей и др.

Многолетняя практика применения Закона подтвердила его актуальность и в настоящее время, правильность основных положений, что не исключает, естественно, их дальнейшего совершенствования.

С момента вступления в действие Закона РФ "О защите прав потребителей" прошло уже много лет. За это время суды и специальные государственные органы, уполномоченные защищать права потребителей, накопили значительную практику его применения. Она свидетельствует о том, что основные положения Закона о защите прав потребителей обеспечивают охрану и реализацию фундаментальных прав потребителей: право на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, право на безопасность жизни и здоровья, право потребителей на информацию, право на государственную и общественную защиту прав потребителей, право на объединение потребителей в добровольные общественные организации и др.

Закон РФ "О защите прав потребителей" заполнил пробел в специальном законодательстве о защите прав потребителей. За время применения данного закона возникало немало вопросов, поэтому он трансформировался и совершенствовался. Положениями Закона закрепляются важнейшие права потребителей, признанные на международном уровне, например права потребителей на государственную и общественную защиту, на объединение в организации и др.

Хотя названный закон направлен на защиту интересов потребителей, знать его нужно и предпринимателям, поскольку им приходится оценивать правомерность предъявленных требований и выбирать выгодную для себя тактику поведения в спорной ситуации.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ**

Конституция РФ (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 года) // Российская газета от 25.12.1993 года.

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая (с изменениями и дополнениями) // СЗ РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.
2. Часть вторая Гражданского кодекса Российской Федерации. ФЗ РФ от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ // СЗ РФ. 1996. № 5. Ст. 410.
3. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I "О защите прав потребителей" // Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации. 1992. № 15. Ст. 766.
4. 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" // СЗ РФ. 1997. № 25. Ст. 2942.
5. Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" // СЗ РФ. 1998. № 4. Ст. 482.
6. Антонов В.В., Антонова Н.А., Толпыгин Г.А. Потребительское право. Споры, иски, претензии: Учеб. пособие. М.: Книга-сервис, 2008.
7. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг // Юрист. 2003. N 7.
8. Бычко М.А. Гражданско-правовые особенности реализации права потребителей на замену дорогостоящих товаров ненадлежащего качества // Юрист. 2003. N 6.
9. Гафарова Г.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие. - "Юстицинформ", 2008 г.
10. Гражданское право: учебник: в 3 т. Т. 1. / Е.Н. Абрамова, Н.Н. Аверченко, Ю.В. Байгушева [и др.]; под ред. А.П. Сергеева. - "РГ Пресс", 2010 г.
11. Гражданское право: В 4 т. Т. 3: Обязательственное право (отв. ред. - Е.А. Суханов). - "Волтерс Клувер", 2008 г.
12. Гуляева И.Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах: типовые ситуации и примеры. - Система ГАРАНТ, 2009 г.
13. Дворецкий В.Р. Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей". - Система ГАРАНТ, 2009 г.
14. Иванова Н.Ю., Игнатова Е.А., Шевченко М.А. Комментарий к закону РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей". - Система ГАРАНТ, 2008 г.
15. Макаров Ю.Я. Доказательства при рассмотрении дел о защите прав потребителей. - "Проспект", 2010 г.
16. Моисеева И.И. Закон о защите прав потребителей // Торговля: бухгалтерский учет и налогообложение. 2008. № 11.
17. Парций Я.Е. Комментарии к изменениям в Законе РФ "О защите прав потребителей" // Гражданин и право. 2008. № 8.
18. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 7 марта 2006 г. № 0100/2473-06-32 "О разъяснении отдельных положений действующего законодательства" // Текст письма официально опубликован не был.
19. Райлян А.А. Потребительское право России: Основные положения. СПб.: Юрид. центр Пресс", 2005.
20. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" (с изм. и доп.) // Бюллетень ВС РФ. 1995. № 1.
21. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. N 10 "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда" // Бюллетень ВС РФ. 1995. № 3.
22. Постановление Пленума Верховного Суда РФ и Пленума Высшего Арбитражного Суда РФ от 1 июля 1996 г. N 6/8 "О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации" // Бюллетень ВС РФ. 1996. № 9.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**

**Форма искового заявления о возмещении убытков, взыскании неустойки и компенсации морального вреда**

В Энгельский районный суд г. Энгельса,

Саратовской области

Истец: Пономаренко Юлия Алексеевна, проживающая по адресу:

г. Энгельс, пр. Ленина, д. 46, кв. 34.

Ответчик: Общество с ограниченной ответственностью "Магазин "Мороз"", адрес: г. Энгельс, ул. Красноармейская, д. 1.

Цена иска 26 300 руб.

# Исковое заявление о возмещении убытков, взыскании неустойки и компенсации морального вреда

10 января 2009 г. я купила в ООО Магазин "Мороз" бытовой холодильник "STINOL" по цене 10 000 руб., что подтверждается отметкой в техническом паспорте. В процессе эксплуатации холодильника с момента покупки по 14 мая 2009 г. проявился существенный недостаток холодильного агрегата в виде недостаточного замораживания.

В соответствии с техническим паспортом бытового холодильника "STINOL" температура охлаждения в морозильном отделении минус 12 градусов, в то время как реально она не опускается ниже плюс 2 градусов.

Гарантийный срок холодильника - 1 год, о чем имеется указание в техническом паспорте.

Я предъявила 14 февраля 2009 г. письменную претензию ООО Магазину "Мороз" об отказе от исполнения договора купли-продажи холодильника и требование о возмещении убытков (претензия вручена 19 февраля 2009 г.).

Ответ на претензию я не получила до настоящего времени.

Во время неоднократных бесед директор магазина сообщила мне, что мое требование магазин удовлетворять не будет, и предлагала обратиться к изготовителю.

Неустойка (пеня) за несвоевременное выполнение требования о возмещении убытков составляет 1% цены товара за каждый день просрочки, т.е. с 19 февраля 2009 г. по 27 июня 2009 г. 130%, или 13 000 руб. на момент предъявления иска.

Сумма ущерба моему имуществу складывается из стоимости испорченных продуктов питания: свинина (2 кг) по цене 150 руб. за 1 кг; всего 300 руб.

Моральный вред, заключающийся в нравственных страданиях, связанных с многочисленными обращениями с просьбами к ответчику, отказом ответчика в удовлетворении моих законных требований, вынужденном обращении в суд, я оцениваю в 3000 руб.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей" и подп. 4 п.2 ст. 336 (36) НК РФ уплата государственной пошлины не требуется.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 13-15, 17, 18, 23 Закона РФ "О защите прав потребителей",

прошу:

1) взыскать с ООО Магазина "Мороз" в мою пользу полученные по указанному договору 10 000 руб.

2) Взыскать с ответчика в мою пользу неустойку в размере 13 000 руб., в возмещение убытков 300 руб., и компенсацию морального вреда в размере 3000 руб.

1. Технический паспорт холодильника "STINOL".

2. Кассовый чек.

3. Копия претензии.

4. Опись, вложенная в заказное письмо.

5. Почтовое уведомление о вручении претензии.

6. Копия искового заявления.

27 июня 2009 г. Пономаренко Ю.А. Пономаренко