# МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

# Московский Государственный

# Открытый Университет

# Коломенский институт

юридический факультет

кафедра гражданско-правовых дисциплин

тема:  **ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ**

#### **ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РФ**

##### Дипломная работа выполнена:

##### студенткой 5-го курса

группы Ю-51

Вертепа Полиной Анатольевной

Научный руководитель:

к.ю.н. доцент Цветков В.Н.

Допущена к защите

“\_\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2001 г.

Зав. кафедрой:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

# Коломна, 2001 г.

## План.

### Введение. ………………………………………………………………………………….3

1. Потребительское право в Российской Федерации…………………………….…5

1.1 Понятие потребительского права. История возникновения…………..5

1.2. Закон РФ «О защите прав потребителей». Новеллы Закона.

Основные понятия Закона ……………………………………………….8

1.3. Развитие потребительского законодательства в РФ…………………13

1. Государственная и общественная защита прав потребителей……………….17

2.1. Полномочия органов государственной власти и местного

 управления в области защиты прав потребителей…………………17

 2.2. Судебная защита прав потребителей. Компенсация

морального вреда. ……………………………………………………….22

2.3. Права общественных объединений потребителей……………………25

1. Ответственность за нарушение потребительского законодательства…………………………………………………………………….28

 3.1. Гражданская ответственность……………………………………………28

3.2. Ответственность по административному законодательству………...38

3.3. Уголовно-наказуемые деяния в сфере потребительского права. ….45

1. Права потребителей как институт международного права…………………...48

4.1. Международные принципы защиты интересов потребителей……...48

4.2. Законодательство стран – участников СНГ……………………………50

1. Недостатки законодательства о защите прав потребителей ….……………..53

Заключение……………………………………………………………………………….55

Приложение № 1…………………………………………………………………………57

Приложение № 2…………………………………………………………………………94

## Введение

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.

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

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

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

Существующее законодательство о защите прав потребителей не исчерпывается одним только Законом РФ «О защите прав потребителей». Это целая группа нормативных актов, как законов, так и постановлений Правительства, регулирующих отдельные сферы потребительского законодательства.

Нормы потребительского законодательства содержатся не только в различных законах, но и принадлежат к различным отраслям законодательства. Перечень нормативных актов открывает Конституция РФ, которая закрепляет основные права граждан, а также устанавливает гарантии осуществления этих прав. От наиболее существенных нарушений потребителей защищают нормы административного и уголовного законодательства. Однако основное регулирование отношений с участием потребителей осуществляется нормами гражданского законодательства, в частности, Гражданского Кодекса РФ.

Кроме того, в сфере потребительского законодательства действуют несколько законов, напрямую затрагивающих интересы потребителей. Это, прежде всего, Закон «О стандартизации продукции и услуг», Закон РФ «Об антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур» и ряд других нормативных актов. Основное требование к содержанию таких актов – они не должны содержать нормы, противоречащие Закону РФ «О защите прав потребителей» и не должны снижать гарантии прав потребителей, уже предусмотренных действующим законодательством.

## Потребительское право в Российской Федерации

* 1. Понятие потребительского права. История возникновения

Потребительское право – комплексная отрасль права, состоящая из норм различных отраслей права (гражданского, административного, уголовного…), регулирующих отношения по удовлетворению материальных, культурных и иных потребностей граждан.

В начале 30-х годов для защиты потребительского права в Америке, Англии, а позднее и в других странах, стали создаваться лиги покупателей (прообраз нынешнего общества потребителей). Основной целью этих организаций было формирование потребительской культуры, оказание воздействия как на изготовителей, так и на продавцов товаров. Для этого правление лиги составляло т.н. «белые списки» предпринимателей, которые соблюдали определенные принципы во взаимоотношениях с потребителями. Это было определенным стимулом для других торговцев. Однако только общественного давления было явно недостаточно.

Официальным признанием необходимости создания системы государственного регулирования взаимоотношений с участием потребителя считается выступление Президента США Дж. Кеннеди в Конгрессе США 15 марта 1961 г. Президент в своем выступлении впервые сформулировал четыре основных права потребителя:

1. право на безопасность. Это означает, что товар, работа, услуга, при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки, должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, безопасен для окружающей среды и не причинять вреда имуществу потребителя.
2. право на информацию. Одним из основных критериев потребительского выбора является информация. Только на основе достоверной и полной информации человек может товар, обладающий необходимыми ему свойствами. С правом на информацию связано право на потребительское образование и право на выбор, поскольку информация – критерий правильного выбора.
3. право быть услышанным означает, что каждый человек имеет право на свободу убеждений и на свободное выражение их. Это право включает свободу беспрепятственно придерживаться своих убеждений и свободу искать, получать и распространять

информацию и идеи любыми средствами и независимо от государственных границ (ст. 19 Всеобщей декларации прав человека)[[1]](#footnote-1). Это же право гарантировано и Конституцией РФ (ст. 29 - каждому гарантируется свобода мысли и слова)[[2]](#footnote-2). Никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них. Каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом).

1. право на здоровую окружающую среду. Это право закреплено в Конституции РФ (ст. 42 - каждый имеет право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением).

С тех пор 15-го марта отмечается Всемирный день защиты потребителей.

Начиная с 70-ых годов во многих западных странах появились законы об охране прав потребителей (например, закон США 1975 г. «О гарантиях при продаже товаров широкого потребления», закон Франции 1983 г. «О безопасности потребителей…»). Монополизация производства, торговли заставила правительства прибегнуть к мерам государственного регулирования охраны прав потребителя, принятию законодательства, целью которого является прямое вторжение в договорные отношения сторон для защиты одной из них – потребителя.

В Российской Федерации как самостоятельная отрасль права потребительское право возникло в начале 90-х годов.

До этого отношения по удовлетворению материальных и культурных потребностей граждан в основном регулировались нормами гражданского законодательства (например, ст. 246 ГК РСФСР 1964 г. «права покупателя в случае продажи ему вещи ненадлежащего качества», ст. 364 ГК РСФСР «права заказчика в случае нарушения договора подрядчиком»)[[3]](#footnote-3). Эти акты устанавливали права, обязанности и ответственность субъектов договорных отношений с участием граждан. Однако, классическое гражданское законодательство не было специально рассчитано на регулирование защиты потребителей.

Первой серьезной попыткой решения вопросов правового регулирования в области охраны прав потребителей явилась разработка проекта Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей». Начало реализации прав потребителя было положено с принятием Закона СССР «О защите прав потребителей», который в связи с распадом СССР так и не вступил в силу, однако он оставался моделью для законодательных актов стран-участников СНГ в этой области.

1.2. Закон РФ «О защите прав потребителей». Новеллы Закона. Основные понятия

Основным нормативным актом, регулирующим отношения по защите прав потребителей в РФ, является Закон РФ «О защите прав потребителей» от 1 января 1992 г., введенный в действие 7 апреля 1992 г. (далее - Закон). Данный Закон действует сейчас в редакции Федерального Закона от 17 декабря 1999 г.

Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и предпринимателями (продавцами) по поводу продажи товаров, осуществления работ, оказания услуг, т.е. в области удовлетворения многочисленных бытовых потребностей граждан. Закон не распространяется на потребителей – юридических лиц и на потребителей – граждан, если они используют, приобретают, заказывают товар, работу, услугу не для личных бытовых нужд, а для иных целей, например, для осуществления предпринимательской деятельности. Выводя из сферы действия Закона юридических лиц, законодатель подчеркнул необходимость установления повышенных гарантий защиты для потребителя – непрофессионала.

Согласно п. 1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. законодательство о защите прав потребителей распространяется на отношения, могущие возникнуть из договоров розничной купли-продажи; аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по

обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг; подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя - гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов - граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; и других договоров, направленных на удовлетворение личных,

семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Кроме того с принятием Федерального закона "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 17 ноября 1999 года отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности[[4]](#footnote-4).

Впервые в законодательстве РФ были закреплены признанные международным сообществом права потребителя и гарантии реализации этих прав. Закон предусмотрел повышенные гарантии защиты в случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу граждан, установив 10-тилетний период ответственности изготовителя за выпущенную продукцию как перед потребителем, так и перед другими лицами независимо от наличия между ними договорных отношений (п.3 ст.14 Закона). Одной из гарантий реализации прав потребителя на защиту стало закрепление в Законе альтернативной подсудности по выбору истца и освобождение потребителя от уплаты пошлины при предъявлении иска (п. 2 ст. 17 Закона).

Основные понятия, содержащиеся в преамбуле Закона, претерпели существенные изменения. Например, ранее потребителем признавалось лицо, приобретающее товар без намерения извлечь в дальнейшем прибыль. Теперь потребитель – тот, кто приобретает товары исключительно для личных, семейных и иных бытовых нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Претерпело изменение и понятие «существенный недостаток», которое было приведено в соответствие с п. 2 ст. 475 ГК РФ. При этом исключен такой признак существенного недостатка, как несоразмерные доходы на его устранение. Это сужение требований, по которым Законом недостаток признается

существенным, является своего рода поблажкой для производителей и продавцов.

Новая редакция п. 5 ст. 18 Закона не требует теперь у потребителя кассового или товарного чека при предъявлении претензий к качеству товаров. Это положение соответствует общим правилам гражданского законодательства. Согласно ст. 159 ГК РФ договор розничной купли-продажи заключается в устной форме, а чек или иной документ не является его письменной формой. То есть потребитель при отсутствии у него чека или аналогичного документа вправе доказывать факт заключения договора с помощью свидетельских показаний (ст. 493 ГК РФ).

Закон увеличил до двух лет сроки предъявления требований в отношении недостатков товара, на который гарантия не установлена (ст. 19). Прежде в этих ситуациях потребитель

был вправе предъявить претензии в течение 6 месяцев со дня продажи товара с недостатками.

В новой редакции Закона устранены противоречия с положениями ГК РФ в части определения цены товара при расчетах с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества. Например, в старой редакции п. 2 ст. 24 Закона в случае повышения цены товара, подлежащего замене, применялась его цена на день предъявления требования потребителя, а в случае понижения – на день покупки товара потребителем. Что противоречило п. 2 ст. 504 ГК РФ. В новой редакции цена товара ненадлежащего качества определяется на день его замены.

 Наряду с индивидуальной защитой прав потребителей Закон предусмотрел и возможность их коллективной защиты, предоставив государственным органам право пресекать нарушение потребительского законодательства и налагать штрафные санкции на нарушителя (ст. 40, 43 Закона).

Еще одна новелла Закона – возможность предъявления исков в интересах неопределенного круга лиц (ст. 46). В данной статье определен круг лиц, уполномоченных предъявлять в суд иски в интересах неопределенного круга потребителей о признании противоправными действий продавцов (изготовителей, исполнителей) на основании договоров с ними, и прекращении этих действий. В этот круг лиц включены федеральный

антимонопольный орган, федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие

контроль за качеством и безопасностью товаров, и их территориальные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей[[5]](#footnote-5).

Одно из существенных положений Закона – запрещение снижать гарантии защиты прав потребителей по сравнению с установленными в Законе при принятии других нормативных актов. Не менее важна норма, предоставившая право принимать затрагивающие интересы потребителей нормативные акты только Правительству РФ и прямо запретившая ему перепоручать принятие таких актов министерствам и ведомствам.

Существенной гарантией защиты интересов потребителей стало закрепление в Законе широких прав за общественными объединениями потребителей, что позволило им реально участвовать в формировании потребительской политике в государстве (ст. 45).

Основные понятия, определенные в Законе и используемые в данной работе[[6]](#footnote-6):

1. потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных либо семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Изменение в данное понятие было внесено Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. Прежняя редакция, предусматривавшая в качестве определяющего критерия отсутствие прибыли от использования товара, необоснованно исключала из сферы действия Закона ряд товаров, приносивших потребителю прибыль, хотя они приобретались и использовались для личных нужд.
2. изготовитель – организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.
3. исполнитель - организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.
4. продавец - организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.
5. стандарт - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).
6. недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям, предусмотренным Законом либо в установленном им порядке; условиям договора; целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется; целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в

 известность потребителем при заключении договора; образцу и (или) описанию при

 продаже товаров по образцу и(или) описанию. Изменение в данное понятие было внесено

 Федеральным законом от 17 декабря 1999 г.

1. существенный недостаток товара (работы, услуги) – недостаток, который является неустранимым (т.е. не может быть устранен по техническим или иным объективным причинам); который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени; который выявляется неоднократно; который проявляется вновь после его устранения; другие подобные недостатки. Недостаток становится существенным тогда, когда он не может

 быть устранен по тем или иным причинам, указанным в Законе. Изменение в данное

 понятие было внесено Федеральным законом от 17 декабря 1999 г.

1. безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).
	1. Развитие потребительского законодательства в РФ

Правовое регулирование отношений по удовлетворению материальных и культурных потребностей в СССР всегда осуществлялось актами гражданского законодательства, которые являлись базой для регламентации права граждан-покупателей, заказчиков, услугополучателей. Эти акты устанавливали права, обязанности и ответственность субъектов договорных отношений с участием граждан. Так, согласно п. п. 1, 3 и 4 ст,77 Основ гражданского законодательства (1991 г.) и ст. 246 ГК РСФСР (1964 г.) покупатель, которому продана вещь ненадлежащего качества, был вправе по своему выбору требовать, если продавец не оговорил ее недостатки при продаже, замены вещи вещью надлежащего качества, безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов покупателя на их исправление, либо соразмерного уменьшения покупной цены[[7]](#footnote-7). Покупатель мог также вместо требований, указанных в п. 1 этой статьи Основ расторгнуть договор и, возвратив вещь ненадлежащего качества продавцу, потребовать от него возврата уплаченной за нее суммы, а если удовлетворение этих требований не покрывало его убытков, он был вправе требовать их возмещения. Важной гарантией защиты прав потребителей являлось предусмотренное ст. 294 и 367 ГК РСФСР правило о недействительности условий договоров бытового проката и бытового заказа, ограничивающих права граждан по сравнению с условиями, предусмотренными типовыми договорами и т.д.

Вместе с тем нарядус безусловно положительными моментами, гражданское законодательство специально не было рассчитано на регулирование вопросов, связанных исключительно с охраной прав граждан. Являясь общей правовой базой для специальных норм, направленных на охрану прав граждан, акты кодифицированного гражданского законодательства призваны придать общий характер основным формулировкам договоров, данных в разделе "Обязательственное право" с тем, чтобы они были рассчитаны не только на отношения с потребителями. Вот почему в этих актах отсутствовала специфика взаимоотношений потребителей с предприятиями, вступающими с ними в договорные отношения. Такое положение прямо или косвенно способствовало созданию условий для навязывания потребителям не пользующихся спросом товаров, принудительного ассортимента услуг и т.д.

Данная в кодифицированном гражданском законодательстве до принятия нового ГК

классификация гражданско-правовых договоров не охватывала всю фактически существующую систему договоров. Такое положение существовало в Основах 1961 г., таким же оно осталось и в Основах гражданского законодательства 1991 г. Так, ни Основы гражданского законодательства, ни ГК РСФСР вообще не регулировали многочисленные договоры в области культурного, спортивно-оздоровительного обслуживания граждан. В сфере же бытового обслуживания кодифицированное гражданское законодательство предусматривало только возможность утверждения Правительством типовых договоров, регулирующих отношения с участием граждан (бытового проката, бытового заказа), и содержало специальные правила о хранении организациями вещей, принадлежащих гражданам. Такое положение требовало выделения целого ряда других договорных видов с самостоятельной правовой регламентацией.

В актах кодифицированного гражданского законодательства отсутствовала специальная система гарантий охраны прав граждан в договорах, направленных на обслуживание их потребностей. Между тем необходимость создания такой системы диктовалась с конца 80-х начала 90-х годов прежде всего, переходом изготовителей товаров народного потребления, сферы торговли и обслуживания населения к рыночным отношениям. В условиях свободы предпринимательской деятельности, когда прибыль стала важнейшим показателем эффективности их хозяйствования изготовители товаров, исполнители, услугодатели, используя свое положение на потребительском рынке, стали диктовать потребителям невыгодные для них условия, нарушать права и интересы потребителей.

Таким образом, классическое гражданское законодательство никогда не было специально рассчитано на регулирование защиты прав потребителей. В этих условиях появилась настоятельная необходимость в создании и развитии специального законодательства о защите прав потребителей, обеспечивающего приоритет интересов потребителей в их взаимоотношениях с изготовителями, продавцами и услугодателями на рынке товаров и услуг.

Одной из особых черт законодательства, регулировавшего отношения с участием граждан-потребителей, являлась множественность нормативных актов, вытекающая, прежде всего, из неполноты охвата складывающихся в сфере обслуживания отношений законодательными актами. Это неизбежно влекло заполнение имевшихся пробелов подзаконными (в основном ведомственными) нормативными актами. При обильном ведомственном нормотворчестве складывалась возможность издания актов, не опиравшихся

на соответствующие нормы закона. Например, наряду с типовыми договорами по

отдельным видам бытового проката, принятие которых относилось к ведению Совета

Министров РСФСР, Министерством бытового обслуживания в 1983 г. были приняты Правила предоставления во временное пользование гражданам предметов домашнего обихода, музыкальных инструментов, спортивного инвентаря и другого личного имущества.

Однако не только неполнота сама по себе, но в отдельных случаях и прямая передача Правительством важнейших вопросов правового регулирования этих отношений в ведении отраслевых органов управления, усугубляла положение потребителей. До самого последнего времени в некоторых случаях ведомственные нормативные акты, затрагивавшие права потребителей, принимались с явным нарушением закона. Например, Типовые правила обмена промышленных товаров, купленных в розничной сети государственной и кооперативной торговли были приняты Министерством торговли СССР в 1974 г., хотя действовавшие в то время Основы гражданского законодательства 1961 г. (ст. 41) предусматривали определение порядка осуществления прав потребителя в этом случае только законодательством республик.

 Действовавшее до принятия Закона о защите прав потребителей законодательство не в полной мере соответствовало и международному уровню защиты их прав: во-первых, основные вопросы, касавшиеся охраны прав потребителей, либо не были решены на законодательном уровне, либо, если и решались на этом уровне, то традиционно отраслевым законодательством без учета приоритета охраны их прав; во-вторых, не все международно-признанные права потребителей были надлежащим образом защищены (право на информацию, право на обеспечение безопасности жизни и здоровья, право на возмещение вреда, причиненного товарами и услугами ненадлежащего качества). Но и те права, которые получили достаточно полное регулирование, не имели надежного механизма реализации; в-третьих, не в полной мере соответствовало международному уровню регулирование ответственности производителей, предприятий торговли и обслуживания перед потребителями в случае причинения вреда их жизни, здоровью или имуществу; в-четвертых, недостаточно были урегулированы вопросы, касающиеся организации и деятельности организованного потребительского движения, в том числе общественных формирований потребителей, создаваемых в целях коллективной охраны интересов граждан. Отсутствовали и специальные государственные органы по защите прав потребителей.

 Первой серьезной попыткой комплексного решения вопросов правового регулирования в области охраны прав потребителей явилась разработка в 1988 г. проекта

Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей». Большая часть этого

 проекта была посвящена проблемам обеспечения качества товаров и услуг, и лишь один раздел содержал нормы, направленные на защиту интересов потребителей. Недостатками

проекта явилось то, что, во-первых, он не делал различия между потребителем-гражданином и потребителем-юридическим лицом; во-вторых, все его нормы так или иначе были связаны с качеством товаров и основные права потребителей формулировались относительно обеспечения права на качество. Тем не менее само появление этого законопроекта было первым шагом в создании потребительского законодательства. Впервые признавалась необходимость принятия норм, устанавливающих гарантии государственной защиты интересов потребителей[[8]](#footnote-8).

Начало реализации фундаментальных прав потребителя было положено с принятием Закона СССР от 22 мая 1991 г. «О защите прав потребителей», который , однако, так и не вступил в силу в связи с распадом СССР. Этот закон содержал множество положений, не разработанных в гражданском законодательстве, а также механизм реализации его норм, прямо запрещал создание ведомственных документов, затрагивающих интересы потребителей, закреплял право граждан на компенсацию причиненного морального вреда.

7 апреля 1992 г. был введен в действие Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Практика применения этой редакции высветила слабые стороны Закона и поставила вопрос о необходимости его совершенствования. Новый вариант Закона (в редакции Федерального Закона от 17 декабря 1999 г.) уточнил и конкретизировал основные понятия, используемые законодательством в рамках возникающих на потребительском рынке правоотношений. По тексту всего Закона, помимо нововведений и изменений, следует отметить исключение из него достаточного количества норм и положений, которые декларативны, утратили или не имели практического применения.

 Ныне действующая редакция Закона поставила российское законодательство о защите прав потребителей на уровень международных стандартов.

## Государственная и общественная защита прав потребителей

* 1. Полномочия органов государственной власти и местного управления в области защиты прав потребителей

Федеральным органом, осуществляющим государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также дающим официальные разъяснения по вопросам применения указанных актов, является Министерство по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства (далее - МАП), бывший Государственный Комитет по антимонопольной политике (ГКАП). Контроль осуществляется за соблюдением указанных актов продавцами, изготовителями товаров, исполнителями работ и услуг, независимо от их организационно-правовой формы.

Для реализации результатов контроля МАП наделено широким кругом полномочий. Эти полномочия можно условно разделить на 3 группы:

1. полномочия, осуществляемые непосредственно МАП или его территориальными органами;
2. направление материалов в государственные органы для принятия мер в соответствии с их компетенцией;
3. направление материалов в суд.

Основными полномочиями первой группы являются направление в пределах своей компетенции обязательных для исполнения предписаний изготовителям, исполнителям, продавцам и наложение на них штрафов за неисполнение предписаний. Порядок выдачи предписаний о прекращении нарушений прав потребителей установлен Положением «о порядке рассмотрения ГКАП России и его территориальными управлениями дел о нарушении законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей», утвержденном Приказом ГКАП от 4 апреля 1996 г. (с изменениями, внесенными Приказом МАП от 11 марта 1999 г.). Положением предусмотрен следующий перечень таких нарушений:

* продажа товаров с истекшим сроком годности,
* продажа товаров (выполнение работ), на которые должны быть установлены сроки

годности или сроки службы, но не установлены,

* продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге),
* непредоставление необходимой и достоверной информации об исполнителе (продавце, изготовителе) и режиме его работы[[9]](#footnote-9).

При выявлении указанных нарушений выдаются предписания:

* о прекращении продажи товаров с истекшим сроком годности,
* о прекращении продажи товаров (выполнение работ), на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены,
* о приостановлении продажи товаров (выполнение работ, оказание услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге),
* о прекращении нарушений прав потребителей, выразившихся в непредоставлении необходимой и достоверной информации об исполнителе (продавце, изготовителе) и режиме его работы[[10]](#footnote-10).

Предписание территориального органа вручается под расписку в 3-хдневный срок после составления акта проверки. Исполнение предписания контролируется, и оно должно быть исполнено полностью.

К полномочиям второй группы относится направление материалов в лицензирующие органы, органы прокуратуры, Министерство внутренних дел и др. Полномочия контролирующих и лицензирующих органов, осуществляющих надзор в данной области, определены Федеральным законом РФ от 25 сентября 1998 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности».

В соответствии со ст. 12 упомянутого Федерального закона, лицензирующие органы в пределах своей компетенции имеют право:

* проводить проверки деятельности лицензиата (лицензиат - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие лицензию на осуществление конкретного вида деятельности) на предмет соответствия осуществляемой лицензиатом деятельности лицензионным требованиям и условиям;
* запрашивать и получать от лицензиата необходимые объяснения и справки по вопросам, возникающим при проведении проверок;
* составлять на основании результатов проверок акты (протоколы) с указанием конкретных нарушений;
* выносить решения, обязывающие лицензиата устранить выявленные нарушения, устанавливать сроки устранения таких нарушений;
* выносить предупреждение лицензиату;
* осуществлять иные предусмотренные законодательством Российской Федерации полномочия.

Третью группу полномочий МАП составляет право обращения в суд и арбитражный суд в защиту нарушенных прав потребителей. Иски могут предъявляться в защиту прав отдельных потребителей, группы потребителей или в интересах неопределенного круга потребителей. Содержание иска определяется характером нарушений права и направлено на устранение допущенных нарушений.

Кроме МАП и его территориальных органов существует ряд федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за безопасностью и качеством товаров, работ и услуг. Это органы по стандартизации, метрологии и сертификации, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы по охране окружающей среды и природных ресурсов и др. Эти органы объединяет единая цель: обеспечение безопасности товаров, работ и услуг. Единство цели предопределяет единство полномочий в данной области, которые во многом совпадают с полномочиями МАП. Это осуществление контроля за соблюдением требований к безопасности товаров, работ и услуг, направление предписаний об устранении нарушений данных требований, предъявление исков в суды, арбитражные суды к изготовителям, исполнителям, продавцам в случае нарушения ими требований по безопасности товаров, работ и услуг (ст. 42 Закона). Каждый из этих органов, контролирующих безопасность товаров, реализует предоставленные полномочия в закрепленной области деятельности или по определенной группе товаров, работ, услуг в соответствии со своей компетенцией, установленной законодательством.

В настоящее время действуют следующие наиболее важные законы и постановления Правительства, определяющие компетенцию федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров:

* Закон РФ «О сертификации» от 10 июня 1993 г.,
* Закон РФ «О стандартизации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г.,
* Положение о Комитете по стандартизации, метрологии и сертификации, утвержденное

постановлением Правительства от 11 июля 1994 г.,

* Федеральный закон «О санитарно-эпидимиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г.

и другие.

Например, в соответствии со ст. 13 Закона «О стандартизации» государственные инспектора, осуществляющие государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов, имеют право, в частности,[[11]](#footnote-11):

* проводить в соответствии с действующими нормативными документами по стандартизации отбор проб и образцов продукции и услуг для контроля их соответствия обязательным требованиям государственных стандартов с отнесением стоимости израсходованных образцов и затрат на проведение испытаний (анализов, измерений) на издержки производства проверяемых субъектов хозяйственной деятельности;
* выдавать предписания об устранении выявленных нарушений обязательных требований государственных стандартов на стадиях разработки, подготовки продукции к производству, ее изготовления, реализации (поставки, продажи), использования (эксплуатации), хранения, транспортирования и утилизации, а также при выполнении работ и оказании услуг;
* выдавать предписания о запрете или приостановке реализации (поставки, продажи), использования (эксплуатации) проверенной продукции, а также выполнения работ и оказания услуг в случаях несоответствия продукции, работ и услуг обязательным требованиям государственных стандартов;
* запрещать реализацию продукции, выполнение работ и оказание услуг в случае уклонения субъекта хозяйственной деятельности от предъявления продукции, работ и услуг для проверки.

Однако, федеральные органы власти не могут решить всех проблем, возникающих в области защиты прав потребителей. Поэтому Закон часть функций в этой области возлагает на городские, районные, областные администрации.

В соответствии со ст. 44 Закона, в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

* рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
* анализировать договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, изготовителями) с

 потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей;

* при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно

 извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие

 контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

* в случаях выявления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, приостанавливать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) до предоставления информации или прекращать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг);
* обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Местные органы власти, в отличие от федеральных, не наделены контрольными функциями. Практически единственная мера, которую они могут применить, - приостановление продажи товаров с просроченными сроками годности. Тем не менее, специалисты местных органов выявляют нарушения прав потребителей, направляют информацию о нарушениях в соответствующие федеральные органы для принятия мер, обращаются в суд. Кроме того, круг полномочий органов по защите прав потребителей устанавливается органами местного самоуправления и потому может быть расширен.

* 1. Судебная защита прав потребителей. Компенсация морального вреда

В соответствии со ст. 11 Гражданского Кодекса РФ (далее - ГК) защиту нарушенных гражданских прав осуществляет суд. Это является основополагающим принципом, предусмотренным Конституцией РФ (ст. 46). Закон предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, федерального антимонопольного органа, федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей. Перечисленные органы могут предъявлять иски в интересах одного потребителя, группы потребителей или в интересах неопределенного круга потребителей (ч. 3 ст. 17 Закона). В указанных случаях истцы освобождаются от уплаты государственной пошлины.

По общему правилу (ст. 117 ГПК) предъявление исков осуществляется по месту нахождения (жительства) ответчика. Однако Закон устанавливает альтернативную подсудность, когда потребитель вправе по своему выбору обратиться в суд по своему месту жительства, по месту нахождения (жительства) ответчика или по месту причинения вреда (ч. 2 ст. 17 Закона). Тем не менее выбор суда зависит не только от усмотрения потребителя, но и от некоторых других обстоятельств: содержания нарушенного права, время нарушения (в период гарантийного срока или после), лица, несущего ответственность в конкретных обстоятельствах.

Потребитель вправе обратиться в суд по поводу нарушения любого его права, установленного в Законе и подлежащего судебному рассмотрению. Для формы и содержания искового заявления применяются общие правила, определяемые в ст. 126 Гражданско-процессуального Кодекса (далее – ГПК). в частности, в иске указывается: наименование суда, фамилия, имя, отчество потребителя, его адрес, наименование и место нахождения ответчика, требования потребителя… Порядок рассмотрения дела, права и обязанности сторон регулируются ГПК.

Закон не устанавливает обязательный досудебный порядок рассмотрения требований потребителя. Однако на практике потребитель чаще обращается сначала к продавцу, изготовителю с обоснованным требованием. Вместе с тем, по некоторым услугам законодательством предусмотрено обязательное предъявление претензий (например, по спорам, вытекающим из договоров перевозки).

При обращении в суд следует соблюдать срок исковой давности. Общий срок, в соответствии с ГК установлен в три года[[12]](#footnote-12). Сокращенные или более длительные сроки могут быть установлены законом для отдельных видов требований (например, срок исковой давности о признании оспоримой сделки недействительной составляет 1 год – ст. 180 ГК). На некоторые требования срок исковой давности не распространяется. Это относится, в частности, к требованиям вкладчиков к банку о выдаче вкладов, к требованиям о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью гражданина.

Согласно ст. 151 ГК под моральным вредом понимается физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и блага[[13]](#footnote-13). Закон конкретизирует это определение применительно к отношениям по поводу защиты прав потребителей.

Причинителем вреда может быть изготовитель, исполнитель, продавец или организация, выполняющая функции изготовителя, продавца.

С объективной стороны вред должен быть следствием нарушения данными лицами прав потребителей. Согласно ст. 15 Закона моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) его прав, подлежит возмещению причинителем вреда при наличии его вины[[14]](#footnote-14).

######  Г. обратилась с иском к производственному объединению (ПО) «ЗИЛ» о замене

######  холодильника, взыскании неустойки за просрочку выполнения требований о

######  замене товара ненадлежащего качества, возмещении морального вреда.

######  Решением суда первой инстанции, оставленным без изменения судом

######  кассационной инстанции, иск о замене холодильника и взыскании неустойки

######  удовлетворен, в возмещении морального вреда отказано. Отказывая в

######  удовлетворении иска в этой части, суд в решении сослался на то, что

######  приобретенный истицей холодильник не требовал сложного ремонта,

 *эксплуатировался истицей 3 года, следовательно, моральный вред ей не причинен.*

 *Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда РФ, частично*

 *отменяя судебные постановления, указала, что суд, установив вину ПО «ЗИЛ»,*

 *отказавшегося заменить неисправный холодильник уже после вступления в*

 *действие Закона и взыскав за это неустойку, а также установив, что истица,*

 *будучи в преклонном возрасте, неоднократно обращалась в мастерскую по*

 *поводу ремонта холодильника, в течение длительного времени не имела*

 *возможности им пользоваться, что привело к ряду неудобств в хранении*

 *продуктов питания, вместе с тем необоснованно полностью отказал в*

 *возмещении морального вреда, сославшись при этом на обстоятельства,*

 *которые могли лишь повлиять на размер такого возмещения[[15]](#footnote-15).*

Поэтому обязанность доказать отсутствие вреда лежит на причинителе морального вреда. На требования о компенсации морального вреда срок исковой давности не распространяется (ст. 208 ГК).

Причиненный моральный вред компенсируется в денежной форме. Размер компенсации определяется соглашением сторон, а в случае спора – судом и зависит от характера и объема причиненных истцу нравственных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом отдельном случае, иных, заслуживающих внимания обстоятельств, и не может быть поставлен в зависимость от размера удовлетворенного иска о возмещении материального вреда, убытков и иных материальных требований[[16]](#footnote-16). Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественных требований. Требование о компенсации может быть предъявлено самостоятельно или вместе с имущественными требованиями.

* 1. Права общественных объединений потребителей

Граждане могут объединяться в общественные организации на добровольной основе.

В соответствии со ст. 27 Закона РФ «Об общественных объединениях» от 19 мая 1995 г., общественные объединения имеют право:

* свободно распространять информацию о своей деятельности;
* участвовать в выработке решений органов государственной власти и органов местного самоуправления в порядке и объеме, предусмотренными настоящим Федеральным законом и другими законами;
* проводить собрания, митинги, демонстрации, шествия и пикетирование;
* учреждать средства массовой информации и осуществлять издательскую деятельность;
* представлять и защищать свои права, законные интересы своих членов и участников, а также других граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления и общественных объединениях;
* осуществлять в полном объеме полномочия, предусмотренные законами об общественных объединениях;
* выступать с инициативами по различным вопросам общественной жизни, вносить предложения в органы государственной власти;
* участвовать в избирательных кампаниях в соответствии с федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации о выборах;
* выдвигать кандидатов (списки кандидатов) при проведении выборов в органы государственной власти и органы местного самоуправления (в случае государственной регистрации общественного объединения как политического общественного объединения[[17]](#footnote-17).

Кроме того, Закон наделил общественные объединения потребителей широким кругом прав. Объединения вправе:

1. участвовать в разработке требований к безопасности товаров, стандартов, проектов законов и иных нормативных актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей,
2. проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров,
3. проверять соблюдение прав потребителей и правил торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей,
4. вносить в федеральные органы исполнительной власти предложения о мерах по повышению качества товаров, снятию с производства, изъятию из оборота товаров, опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды,
5. участвовать совместно с федеральными органами исполнительной власти в осуществлении контроля за применением регулируемых цен,
6. вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации товаров, не соответствующих требованиям к безопасности и качеству товаров, а также в нарушении прав потребителей,
7. обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов РФ и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей,
8. обращаться в суд в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Данные права могут осуществляться объединениями, если они отражены в уставе организации. Рассмотрим некоторые из них.

Закон предоставляет потребительским организациям право проводить экспертизу качества и безопасности товаров. Для реализации этого права общественные объединения потребителей могут учреждать собственные испытательные лаборатории, заключать договора с действующими лабораториями. Одно из достоинств потребительских испытаний – их независимость. В информации о своем продукте продавец старается предоставлять лишь те сведения, которые будут способствовать росту спроса. Задача же потребительских организаций – сравнить рекламируемый товар с аналогичным по характеристикам товарами других фирм и предоставить потребителю возможность осознанного выбора. Результаты испытаний обычно публикуются в средствах массовой информации. Иногда в процессе испытаний обнаруживается, что товар не соответствует требованиям безопасности. В этом случае потребительская организация вправе обратиться в органы государственного контроля, чтобы пресечь попадание опасного товара на потребительский рынок, либо предъявить иск к производителю товара с требованием о прекращении выпуска такой продукции.

Еще одно право потребительских организаций – проверять соблюдение прав потребителей и правил бытового и иных видов обслуживания, участвовать по поручению потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения их прав. Потребительские

организации вправе самостоятельно или вместе с уполномоченными органами проводить проверки соблюдения прав потребителей и требований законодательства при продаже товаров и оказании услуг. Проводить проверки могут только уполномоченные представители общественного объединения. Они должны составить акт проверки, указав в нем все обнаруженные нарушения. Если по результатам проверки составлен протокол об административном правонарушении, то общественное объединение обязано передать его в органы местной власти, а при серьезных правонарушениях – в прокуратуру.

Организации потребителей вправе предъявлять в интересах потребителей иски в суд. При этом они освобождаются от уплаты госпошлины. В случае удовлетворения иска, предъявленного в интересах неопределенного круга лиц или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественному объединению судебных расходов, связанных с рассмотрением дела[[18]](#footnote-18).

## Ответственность за нарушение потребительского законодательства

* 1. Гражданская ответственность

Закон различает виды гражданской ответственности в зависимости от правовых оснований ее возникновения. Такими видами являются договорная и внедоговорная ответственность. Деление на указанные виды имеет практическое значение при применении мер ответственности.

Под договорной понимается ответственность, возникшая из договора в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением одной из сторон определенного обязательства. Внедоговорная ответственность возникает в связи с совершением одним лицом противоправных действий в отношении другого лица, в результате чего последнему причинен определенный ущерб (вред). Между причинителем и потерпевшим отсутствуют какие-либо договорные отношения, а для наступления ответственности необходимо наличие реального ущерба[[19]](#footnote-19).

Гражданская ответственность наступает:

1. за предоставление ненадлежащей информации о товаре, работе, услуге, об изготовителе, исполнителе, продавце;
2. за вред, причиненный вследствие недостатков товаров, работ, услуг;
3. за просрочку требований потребителей;
4. за нарушение исполнителем сроков;
5. за другие нарушения, вытекающие из договорных отношений.

**1.**  Важность для потребителя достоверной и полной информации о товаре, работе, услуге или об изготовителе, исполнителе, продавце подчеркивается установлением в Законе специальной ответственности за нарушения в этой области. Для наступления ответственности необходимо установление причинной связи между предоставлением неверной или неполной информации и последствиями, предусмотренными ст. 12 Закона, а именно:

* приобретение товара, не обладающего необходимыми потребителю свойствами,
* невозможность использования приобретенного товара по назначению,
* возникновение недостатков товара после передачи его потребителю,
* причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя.

Изготовитель, исполнитель, продавец обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы, должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске. Указанная информация должна быть доведена до сведения потребителей при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

* обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги);
* сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе перечень использованных в процессе их изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок), о весе и об объеме, о калорийности продуктов питания, о содержании в них вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний;
* цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);
* гарантийный срок, если он установлен;
* правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
* срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
* место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);
* информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг);
* информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
* указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
* указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) требованиям безопасности представляется в виде маркировки товаров (работ, услуг) в установленном порядке знаком соответствия и (или) способом, установленным законами, иными правовыми актами или обычно предъявляемыми требованиями, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей. Продукты питания, упакованные или расфасованные на территории Российской Федерации, должны быть снабжены информацией о месте их изготовления.

Изготовитель, исполнитель, продавец не может быть освобожден от ответственности, даже если появление недостатка вызвано объективными действиями самого потребителя.

В результате предоставления недостоверной или неполной информации о товаре может наступить причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя, а также природным объектам. Закон предусматривает различные последствия причинения вреда вышеперечисленным объектам. В первом случае вред возмещается по правилам ст. 14 Закона (в полном объеме, в течение установленного срока службы или годности товара, а если срок не установлен – в течение 10-ти лет со дня передачи товара потребителю или с даты изготовления товара), а во втором - возмещаются убытки.

 *В марте 1999 г. гр-ка И. приобрела в магазине стиральную машину «Фея». В*

 *июне 1999 г. она обратилась с иском в Коломенский суд о расторжении договора*

 *купли-продажи и о возмещении убытков и компенсации морального вреда,*

 *ссылаясь на то, что в документах, прилагающихся к стиральной машины не*

 *были указаны правила безопасного использования стиральной машины, в*

 *результате чего по истечении некоторого времени машина сломалась. В*

 *мастерской по ремонту ей отказали в ремонте стиральной машины, поскольку в*

 *гарантийном талоне не был указан гарантийный срок.*

 *Решением Коломенского городского суда исковые требования, на основании п. 1*

 *ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» были удовлетворены и с*

 *ответчика в пользу истицы взысканы убытки в размере стоимости*

 *стиральной машины, а также компенсация морального вреда в том же размере.*

 *Судебные издержки отнесены на счет ответчика. При этом стоимость товара*

 *рассчитывалась на момент принятия судом решения.*

**2.**  Ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товаров, работ, услуг, предусмотрена ст. 14 Закона. Вред как основание ответственности – это материальный ущерб, который выражается в уменьшении имущества потерпевшего в результате нарушения принадлежащего ему материального права и/или умалении нематериального блага. В Законе предусмотрено право потерпевшего обратиться с требованием о возмещении вреда к продавцу или изготовителю товара. Закон устанавливает исключительную ответственность изготовителя в случае, когда вред причинен в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов, применяемых при изготовлении товара, если такое использование придало товару качества, послужившие причиной вреда.

Для наступления такой ответственности не требуется наличия вины. Вред возмещается в полном объеме. Способами возмещения вреда, в соответствии со ст. 1082 ГК РФ, являются: возмещение вреда в натуре или возмещение причиненных убытков.

**3.**  В новой редакции Закона, как и в старой, присутствует ответственность всех обязанных лиц за нарушение сроков устранения недостатков, замены товаров, а также вновь установлена ответственность за нарушение сроков выполнения денежных требований. Денежные требования, в основном, выражаются в виде неустойки. В соответствии со ст. 330 ГК РФ, неустойка – определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства[[20]](#footnote-20). Неустойка в размере 1 % за каждый день просрочки исчисляется от цены товара, которая, в свою очередь, определяется по месту удовлетворения требований потребителя на день добровольного удовлетворения или вынесения решения судом.

Вне зависимости от взыскания неустойки потребитель вправе предъявлять любое требование, предусмотренное ст. 18 Закона:

* безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом,
* соразмерное уменьшение покупной цены,
* замена на товар аналогичной марки,
* замена на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены,
* расторжение договора купли-продажи.

 *В январе 1994 г. Р. приобрел в Рязанском торговом доме "Электроника" видеоплеер*

 *"Funai" японского производства за 480 тыс. рублей. В апреле 1994 г. он обратился*

 *в суд с иском к ТОО "Торговый дом "Электроника" о расторжении договора купли-*

 *продажи и возмещении убытков с учетом инфляции, а также о компенсации*

 *морального вреда, ссылаясь на то, что товар ненадлежащего качества и ответчик*

 *длительно уклонялся от исполнения обязательства возвратить стоимость*

 *товара. Решением Октябрьского районного суда г. Рязани исковые требования*

 *удовлетворены частично: договор купли-продажи видеоплеера расторгнут и с*

 *ответчика в пользу Р. взыскана его стоимость в сумме 1 млн. рублей, 1500 тыс.*

 *рублей неустойки за задержку исполнения требования истца о расторжении*

 *договора и 100 тыс. рублей в виде расходов за оказание помощи адвокатом.*

 *Одновременно судом взыскано 1500 тыс. рублей штрафа в доход местного*

 *бюджета за уклонение ответчика от добровольного исполнения требований*

 *потребителя. Судебная коллегия по гражданским делам Рязанского областного*

 *суда решение суда изменила: в пользу истца взыскала стоимость видеоплеера в*

 *сумме 710 тыс. рублей и неустойку в размере 3031 тыс. рублей, а также в доход*

 *государства штраф в сумме 710 тыс. рублей и госпошлину 106 500 руб., в*

 *остальной части решение суда оставила без изменения. Президиум Рязанского*

 *областного суда судебные постановления в части взыскания в пользу Р. неустойки*

 *отменил и в этом требовании отказал. Заместитель Председателя Верховного*

 *Суда РФ в протесте поставил вопрос об отмене постановления надзорной*

 *инстанции в полном объеме, а также решения суда и определения кассационной*

 *инстанции - частично в связи с нарушением норм материального и процессуального*

 *права. Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда РФ 15 декабря*

 *1998 г. протест удовлетворила, указав следующее. В соответствии со ст. ст. 10,*

 *11, 19 и 21 действовавшего на день возникновения правоотношений Закона*

 *Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в редакции от 7 февраля*

 *1992 г.) в случае приобретения не обладающего необходимыми потребителю*

 *свойствами товара в связи с предоставлением о нем недостоверной или*

 *недостаточно полной информации он вправе расторгнуть договор и потребовать*

 *возмещения причиненных ему убытков; за нарушение прав потребителя продавец*

 *несет ответственность в виде неустойки за каждый день задержки выполнения*

 *требования потребителя; недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть*

 *устранены продавцом в течение 20 дней. Судом установлено, материалами дела*

 *подтверждено и ответчиком не оспаривалось, что при продаже видеоплеера "*

 *Funai" продавец магазина-салона "Электроника" не обеспечил истца технической*

 *документацией на проданный товар на понятном ему языке, в связи с чем Р. был*

 *лишен возможности знать об особых свойствах товара и о правилах его*

 *эксплуатации, несоблюдение которых повлекло непригодность к дальнейшему*

 *использованию видеоплеера по назначению. Письменное обращение Р. 22 марта*

 *1994 г. о расторжении договора купли-продажи и выплате в добровольном порядке*

 *неустойки в случае просрочки исполнения его требования свыше 20 дней ТОО*

 *"Торговый дом "Электроника" оставил без внимания. При таком положении суд и*

 *кассационная инстанция обоснованно пришли к выводу о законности заявленного*

 *истцом требования и взыскании с ответчика неустойки за задержку его*

 *исполнения. Отменяя судебные постановления в части взыскания неустойки,*

 *надзорная инстанция Рязанского областного суда сослалась на то, что*

 *упомянутым Законом выплата неустойки за задержку расторжения договора*

 *купли-продажи не предусмотрена. Между тем с данным выводом согласиться*

 *нельзя, так как он противоречит п. 1 ст. 14 Закона Российской Федерации "О*

 *защите прав потребителей" (в редакции от 7 февраля 1992 г.), согласно которому*

 *при приобретении товара, не обладающего необходимыми потребителю*

 *свойствами в связи с предоставлением ему недостоверной или недостаточно*

 *полной информации о товаре, он вправе расторгнуть договор и потребовать*

 *возмещения причиненных ему убытков. Невозврат денежной суммы, уплаченной Р.*

 *за товар ненадлежащего качества, в связи с неисполнением ответчиком его*

 *требования о расторжении договора купли-продажи видеоплеера повлек для истца*

 *убытки. Поэтому ответчик обязан был уплатить Р. неустойку (пени) в размере*

 *1% цены товара за каждый день просрочки. Таким образом, постановление*

 *президиума областного суда незаконно и подлежит отмене с оставлением в силе*

 *решения суда и определения кассационной инстанции в части взыскания в пользу*

 *истца неустойки. Вместе с тем эти судебные постановления также подлежат*

 *отмене в части отказа Р. в иске о компенсации морального вреда. Отказывая в*

 *удовлетворении этого требования, суд сослался на отсутствие доказательств*

 *причинения истцу морального вреда. В то же время, как признал установленным*

 *суд, ТОО "Торговый дом "Электроника" упорно уклонялся от добровольного*

 *исполнения обязательств и произвел подмену товара. Эти действия ответчика, по*

 *мнению истца, свидетельствуют о причинении ему нравственных страданий, т.е.*

 *морального вреда, но суд данным обстоятельствам не дал оценки[[21]](#footnote-21).*

**4.**  В случае просрочки сроков выполнения работ, услуг потребитель вправе предъявить одно из требований, предусмотренных п. 1 ст. 28 Закона:

* назначение исполнителю нового срока,
* поручение выполнения работы другому лицу за разумную цену или выполнение работы самостоятельно за счет исполнителя,
* расторжение договора.

Последствия нарушения сроков предусмотрены п. 5 ст. 28 Закона: исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час) просрочки неустойку в размере 3 % цены выполнения работы, а если цена не определена – общей цены заказа.

Закон ограничивает взыскание неустойки периодом взыскания в зависимости от характера на рушения и по размеру (абз. 2, 3 п. 5 ст. 28).

 *Б. обратился в суд с иском к товариществу с ограниченной ответственностью*

 *(ТОО) о взыскании неустойки, ссылаясь на то, что в сентябре 1993 года заключил*

 *с ответчиком договор на строительство коттеджа, но тот был построен с*

 *нарушением установленного договором срока. Решением суда иск удовлетворен*

 *частично: в пользу Б. взыскана неустойка в размере 11 125 000 рублей.*

 *Кассационной инстанцией данное решение изменено, размер неустойки,*

 *подлежащей взысканию в пользу истца, снижен до 1 900 125 рублей.*

 *Постановлением президиума городского суда указанное определение оставлено без*

 *изменения. Судебной коллегией по гражданским делам Верховного Суда РФ*

 *удовлетворен протест, внесенный в порядке судебного надзора: вынесенные по делу*

 *судебные постановления отменены и дело направлено на новое судебное*

 *рассмотрение по следующим основаниям. В соответствии с п. 1 ст. 14 Закона*

 *Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. "О защите прав потребителей" в*

 *случае нарушения установленных сроков начала и окончания выполнения работы*

 *(оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки*

 *неустойку в размере трех процентов от стоимости работы (услуги), а если*

 *стоимость работы (услуги) отдельно в договоре не определена - общей стоимости*

 *заказа. Согласно п. 1 ст. 14 того же Закона, условия договора, ущемляющие права*

 *потребителей по сравнению с правилами, предусмотренными законодательством,*

 *признаются недействительными. Установлено, что в сентябре 1993 года стороны*

 *заключили договор на строительство коттеджа и тот построен товариществом*

 *с нарушением срока. В случае нарушения сроков сдачи готового объекта договором*

 *предусмотрена выплата подрядчиком заказчику неустойки за каждую неделю*

 *задержки в размере 0,1 % от суммы договора. Разрешая спор и взыскивая в пользу*

 *Б. неустойку за нарушение срока окончания строительства в размере 3% за*

 *каждый день задержки, суд правильно указал, что, поскольку условие заключенного*

 *сторонами договора о размере этой неустойки ущемляет права истца по*

 *сравнению с правилами, установленными законодательством, указанное условие*

 *является недействительным и следует исходить из предусмотренных ст. 29*

 *Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" требований. Довод*

 *кассационной инстанции и президиума о том, что в данном случае при расчете*

 *неустойки за нарушение срока окончания строительства следует*

 *руководствоваться не законом, а договором, а также довод судебной коллегии о*

 *том, что нужно применять п. 1 ч. 1 ст. 14 названного Закона только в случае,*

 *когда в результате выполнения условий договора, ущемляющих права*

 *потребителей, у него возникли убытки, нельзя признать правильными, поскольку*

 *эти доводы противоречат требованиям Закона. Вместе с тем незаконны и выводы*

 *как суда, так и судебной коллегии о том, что размер подлежащей взысканию в*

 *пользу Б. неустойки следует определять исходя из стоимости работ, указанных в*

 *договоре. Пленум Верховного Суда РФ в п.12 постановления от 29 сентября 1994 г.*

 *"О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" дал*

 *разъяснения о том, что размер подлежащей взысканию неустойки в случаях,*

 *указанных в ст. 21, п. 4 ст.29,ст. 31 Закона Российской Федерации "О защите прав*

 *потребителей", а также в случаях, предусмотренных иными законодательными*

 *актами или договором, определяется судом исходя из стоимости товара (работы,*

 *услуги) на время вынесения решения, поскольку продавец, изготовитель,*

 *исполнитель не выполнили возложенную на них п. 5 ст. 11 названного Закона*

 *обязанность удовлетворить требования покупателя об уплате неустойки в*

 *добровольном порядке[[22]](#footnote-22).*

**5.** Общие положения об ответственности за нарушение любых прав потребителей установлены ст. 13 Закона. Она подлежит применению в тех случаях, когда законодательством не предусмотрены иные правила ответственности. Ст. 13 Закона регулирует вопросы гражданско-правовой ответственности контрагентов потребителя.

 Ответственность одной стороны договора связана с правом другой стороны на защиту своих интересов. Способы защиты гражданских прав определены в ст. 12 ГК РФ:

* признание права,
* восстановление положения, существовавшего да нарушения права, и пресечение действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения,
* признание оспоримой сделки недействительной и применение последствий ее недействительности, применение последствий недействительности ничтожной сделки,
* признание недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления,
* самозащита права,
* присуждение к исполнению обязанности в натуре,
* возмещение убытков,
* взыскание неустойки,
* компенсация морального вреда,
* прекращение или изменение правоотношения,
* неприменение судом акта государственного органа или органа местного самоуправления, противоречащего закону,
* иные способы, предусмотренные законом.

Наиболее часто в Законе упоминается такой вид ответственности, как возмещение убытков. (ст. 15 ГК). Убытки потребителю возмещаются в полной сумме и взыскиваются независимо от взыскания неустойки и сверх нее[[23]](#footnote-23).

По общему правилу гражданская ответственность наступает при наличии вины лица, не исполнившего обязательство либо исполнившего его ненадлежащим образом. В

гражданском законодательстве действует презумпция виновности должника, когда обязанность доказывать отсутствие вины лежит именно на должнике. Поэтому потребителю достаточно доказать факт приобретения товара, работы, услуги у конкретного лица[[24]](#footnote-24).

Наиболее общий случай установления ответственности без вины предусмотрен п. 3 ст. 401 ГК РФ, в соответствии с которой лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если иное не предусмотрено законом или договором. Такое исключение предусмотрено, например, ст. 15 Закона, регламентирующей ответственность за причинение морального вреда потребителю. Предприниматель может быть освобожден от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что это произошло вследствие неодолимой силы, а также иным основаниям, предусмотренным законом. Согласно ст. 401 ГК РФ под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (землетрясение, наводнение, иные природные стихийные бедствия, а также общественные явления – войны, забастовки, эпидемии и т.п.). К таким обстоятельствам не относятся, в частности, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств.

* 1. Ответственность по административному законодательству

В новой редакции Закона изъята норма об административной ответственности работников продавца, изготовителя, исполнителя, поскольку она регулируется Кодексом РСФСР об административных правонарушениях (далее - КОАП), введенном в действие с 1 января 1985 г. В части ответственности, касающейся прав потребителей, в КОАП Законом РФ от 1 июля 1993 г., Законом от 19 мая 1995 г. и Федеральным законом от 26 июля 1996 г. внесены изменения и дополнения.

Ст. 146 КОАП предусмотрена ответственность за нарушение правил торговли. Правила торговли по смыслу данной статьи являются нормативно-правовыми и должны иметь публично-правовой характер. Правила могут содержаться в признанных РФ международных актах, законах, иных федеральных нормативных правовых актах, а также нормативных правовых актов органов власти субъектов РФ и органов местного самоуправления. Ответственность за нарушение правил торговли наступает только в том случае, если они содержатся в нормативных правовых актах, надлежащим образом зарегистрированных, либо отвечающих иным требованиям, обязательным для вступления этих актов в силу.

Объективная сторона этого правонарушения включает в себя действия, состоящие в нарушении публично-правовых правил реализации товаров, или бездействие, состоящее в несовершении действий, которые субъект обязан выполнить в соответствии с установленными правилами. Правонарушение является оконченным в момент нарушения правил.

С субъективной стороны данное правонарушение характеризуется прямым умыслом: лицо знает, что оно нарушает правила, и желает совершать действия либо допускает бездействие в нарушение правил.

Субъекты правонарушения – физические лица, на которых правовыми актами либо учредительными документами данного хозяйствующего субъекта возложены обязанности по реализации товара.

КОАП предусмотрена ответственность за продажу товаров ненадлежащего качества или с нарушением санитарных правил. (ст. 1464). Правонарушения, предусмотренные данной статьей, посягают на права потребителей и интересы государства в сфере торговли.

Основным нормативным актом, устанавливающим правовые основы стандартизации в РФ, является Закон РФ от 10 июня 1993 г. «О стандартизации», с изменениями и дополнениями, внесенными Федеральным законом от 27 декабря 1995 г. К нормативным документам по стандартизации относятся: государственные, международные стандарты, правила, нормы и рекомендации по стандартизации, общероссийские классификаторы, стандарты отраслей, предприятий. Соответствие продукции установленным требованиям осуществляется путем сертификации, правовые основы которой установлены Законом РФ «О сертификации» от 10 июня 1993 г., с изменениями от 27 декабря 1995 г. документом, подтверждающим соответствие продукции установленным требованиям, является сертификат соответствия.

Объективную сторону данного правонарушения составляет продажа товаров, не соответствующих требованиям стандартов, технических условий по качеству, комплектности и упаковке.

Субъектом правонарушения, предусмотренного ч. 1 статьи, является работники предприятий торговли независимо от форм собственности, а равно иных предприятий, осуществляющих реализацию товаров населению, а также граждане, зарегистрированные в качестве предпринимателей. Частью 2 специальный субъект правонарушения не определен. Таким образом, ответственность по части 2 может нести любое лицо, виновное в торговле с нарушением правил.

Отграничение административных правонарушений, предусмотренных данной статьей, от ст. 238 УК РФ, предусматривающая ответственность за производство, хранение, перевозку, сбыт товаров, не отвечающих требованиям безопасности, связано с наступление общественно-опасных последствий.

Ст. 1465 КОАП введена Законом РФ от 1 июля 1993 г. и предусматривает административную ответственность за продажу товаров без документов, содержащих сведения об изготовителе, поставщике или продавце.

С объективной стороны предусмотренные этой статьей действия нарушают порядок и правила торговли, создают условия для обмана потребителей. Данное правонарушение посягает на такое право потребителей, как право на получение информации об изготовителе и товаре.

Субъектами правонарушения являются руководитель и продавец торгового предприятия, т.е. физическое лицо, осуществляющее соответствующую функцию, а также гражданин, выступающий в качестве индивидуального предпринимателя. Действия,

предусмотренные данной статьей, могут совершатся как с прямым умыслом, так и по неосторожности.

Ст. 1503 в области защиты прав потребителей устанавливает ответственность за обман потребителя относительно потребительских свойств и качества товара при реализации их в предприятиях розничной торговли, общественного питания или оказывающих услуги населению, а также индивидуальными предпринимателями.

Объектом данного правонарушения являются интересы потребителей. Противоправные действия рассматриваемого состава могут проявляться в различных формах: обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств и качества товаров. Перечень способов обмана не является исчерпывающим.

Данное правонарушение признается оконченным с момента совершения обманных действий в отношении потребителей. Ответственность по данной статье не наступает в случае, если в действиях виновного содержатся признаки иного правонарушения, например, нарушение привал торговли. Обязательным признаком объективной стороны правонарушения является небольшой размер ущерба, причиненного потребителю. В соответствии с примечанием к ст. 1503 КОАП обманом потребителей в небольшом размере признается обман, причинивший потребителю ущерб в сумме, не превышающей одной десятой части минимального размера оплаты труда (далее - МРОТ). Если обман причинил ущерб, превышающий указанный предел, ответственность виновного лица наступает по ст. 200 Уголовного кодекса РФ.

С субъективной стороны правонарушение характеризуется умышленной формой вины. Субъектом могут быть граждане, достигшие 16 лет, занимающиеся предпринимательской деятельностью в сфере торговли или услуг. Обман, совершенный лицами, не находящимися в трудовых отношениях с предприятиями торговли, но обслуживающими покупателей и заказчиков по договоренности с администрацией, также влечет ответственность по данной статье.

Рассмотренные правонарушения, в основном, касались проступков, связанных с нарушением различных аспектов качества товаров при их реализации в розничной торговле. В отличие от этого ст. 170 КОАП устанавливает ответственность за нарушение требований государственных стандартов, правил обязательной сертификации, требований нормативных документов по обеспечению единства измерений.

Перечень обязательных требований государственных стандартов дан в Законе РФ «О стандартизации продукции и услуг». Это требования по обеспечению безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества граждан, технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции, единства методов их контроля и маркировки и т. д[[25]](#footnote-25).

Субъектами правонарушения, предусмотренного ст. 170, могут быть должностные лица или индивидуальные предприниматели, за исключением лиц, нарушающих необязательные требования стандартов к качеству товаров при их продаже (ст. 1464 КОАП). Понятие должностного лица дано в Уголовном кодексе 1997 г.. Должностным признается лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях, а также в Вооруженных Силах РФ (примечание 1 к ст. 285 УК РФ).

Правонарушение может быть совершено как умышлено, так и по неосторожности.

Частью 2 ст. 170 предусмотрены еще несколько составов правонарушений. Первый – нарушение должностными лицами или индивидуальными предпринимателями правил обязательной сертификации, т.е. реализация сертифицированной продукции, не отвечающей требованиям нормативных документов, на соответствие которым она сертифицирована. Объективная сторона проступка состоит в реализации продукции, которая фактически не соответствует тем обязательным требованиям государственных стандартов, на которые была проведена сертификация. Правонарушение считается оконченным с момента реализации такой продукции. Оно может быть совершено в результате умышленных действий, когда лицо сознает, что реализует продукцию, не соответствующую выданному сертификату, либо по неосторожности, когда виновное лицо могло и должно было знать о реализации такой продукции, хотя фактически не знало об этом достоверно.

Второе правонарушение – реализация продукции без сертификата соответствия или без знака соответствия. Субъекты, субъективная сторона аналогичны элементам первого правонарушения. Различие заключается в объективной стороне: по второму правонарушению фактическое качество продукции значения не имеет. Правонарушением является сам факт реализации продукции, подлежащей обязательной сертификации, без сертификата соответствия или без знака соответствия.

Третье правонарушение предусматривает ответственность за неполноту информации о продукции: реализация без указания в сопроводительной документации сведений о сертификации или о нормативных документах, которым она должна соответствовать. Объективная сторона состоит в реализации продукции без указанной информации.

Четвертое правонарушение – недоведение до потребителя сведений о проведении обязательной сертификации продукции и обозначения государственного стандарта, обязательным требованиям которого должна соответствовать продукция. Объективная сторона состоит в факте недоведения указанной информации до потребителя, независимо от ее наличия или отсутствия, а также от реализации продукции.

Пятое правонарушение связано с самим процессом проведения обязательной сертификации: предоставление должностным лицом недостоверных результатов испытаний продукции или необоснованная выдача сертификата соответствия на продукцию, подлежащую обязательной сертификации.

Часть 3 ст. 170 предусматривает нарушения правил проверки средств измерений, аттестованных методик выполнения измерений, требований к состоянию эталонов, установленных единиц величин или метрологических правил и норм в торговле. Субъектами являются должностные лица, ответственные за выполнение указанных обязанностей.

Второе правонарушение, предусмотренное ч. 3, предусматривает ответственность за нарушение правил и норм, регулирующих выпуск, продажу, прокат средств измерения, типы которых не утверждены. Здесь субъектами будут должностные лица соответствующих организаций и предприятий, осуществляющих указанные функции.

Третье правонарушение – применение средств измерений, типы которых не утверждены, либо применение непроверенных средств измерений. Данный состав относится к должностным лицам предприятий и организаций; к индивидуальным предпринимателям, осуществляющим торговлю с применением указанных средств; к должностным лицам организаций, ответственных за состояние выпуска и продажи, а ровно и проката средств измерения.

Часть 4 ст. 170 предусматривает взыскание, применяемое к должностным лицам и индивидуальным предпринимателям, за неисполнение предписаний инспекторов по надзору за государственными стандартами и обеспечению единства измерений.

Часть 5 ст. 170 предусматривает ответственность за проведение работ по обязательной сертификации, по изготовлению, ремонту, продаже, прокату средств измерения, по маркировке продукции знаком соответствия обязательной сертификации без лицензии.

Ст. 1467 устанавливает ответственность за продажу подакцизных товаров без маркировки марками установленных образцов. Данное административное правонарушение посягает на общественные отношения в области торговли и финансов, на установленный порядок уплаты подакцизных платежей и порядок продажи товаров. Акцизы - косвенные налоги, включаемые в цену товара (продукции).

Акцизами облагаются следующие товары (продукция): спирт этиловый из всех видов сырья (за исключением спирта коньячного, спирта-сырца и спирта денатурированного), спиртосодержащая продукция (за исключением денатурированной), алкогольная продукция (спирт питьевой, водка, ликероводочные изделия, коньяки, вино натуральное, вино специальное и иная пищевая продукция с содержанием этилового спирта более полутора процентов от объема единицы алкогольной продукции, за исключением виноматериалов), пиво, табачные изделия, ювелирные изделия, нефть, включая стабилизированный газовый конденсат, бензин автомобильный, легковые автомобили (за исключением автомобилей с ручным управлением, в том числе ввозимых на территорию Российской Федерации, реализуемых инвалидам в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации), а также отдельные виды минерального сырья в соответствии с перечнем, утверждаемым Правительством Российской Федерации (далее - подакцизные товары)[[26]](#footnote-26).

Объективная сторона данного деяния состоит в продаже и (или) организации продажи товаров, подлежащих маркировке марками установленных образцов, без соответствующей маркировки. Деяние всегда совершается умышленно.

Часть 1 данной статьи устанавливает ответственность граждан и индивидуальных предпринимателей. За совершение действий, предусмотренных частью 2,ответственность несут руководители или должностные лица предприятий , осуществляющих продажу подакцизных товаров.

Ст. 1562 предусматривает ответственность за необеспечение маркировки марками установленных образцов при продаже подакцизных товаров. Объект данного правонарушения – общественные отношения в области торговли и финансов.

Ответственными за маркировку подакцизных товаров являются предприятия – изготовители и импортеры таких товаров.

Объективная сторона заключается в действиях, выраженных в нарушении установленных правил и норм, регулирующих порядок маркировки подакцизных товаров марками установленных образцов.

Непосредственным субъектом за необеспечение маркировки являются руководители или должностные лица предприятий, которые обязаны осуществлять маркировку табачных изделий и алкогольной продукции при производстве товаров на территории РФ в соответствии с установленным порядком. Основанием для возникновения ответственности является виновное умышленное нарушение указанными лицами действующих нормативных актов, регулирующих вопросы маркировки подакцизных товаров.

Субъективная сторона состоит в прямом умысле; действия совершаются с целью сокрытия доходов.

* 1. Уголовно-наказуемые деяния в сфере потребительского права

Уголовным кодексом РФ, введенным в действия с 1 января 1997 г., (далее - УК) предусмотрена ответственность за нарушение прав потребителей, связанных с качеством товара и его безопасностью (ст. 200 и 238 УК).

Диспозиция ст. 200 УК практически совпадает со ст. 1503 КОАП. Отграничение административной ответственности от уголовной проходит по последствиям, а именно – по размеру ущерба, причиненного потребителю.

Объектом преступления, предусмотренного ст. 200 УК, являются общественные отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами товаров, работ, услуг. С объективной стороны данное преступление состоит в обмеривании, обвешивании, обсчете, введении в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара или ином обмане потребителя. Диспозиция этой статьи содержит примерный перечень способов обмана. Обязательным признаком объективной стороны является совершение обмана потребителей в значительном размере, под которым, в соответствии с примечанием к ст. 200 УК, понимается обман, причинивший потребителям ущерб в сумме, превышающей одну десятую часть МРОТ.

Местом совершения преступления признаются предприятия торговли, общественного питания, бытового, коммунального и иного обслуживания независимо от форм собственности, любое иное место торговли или оказания услуг. Оконченным преступление считается с момента совершения любого из предусмотренного диспозицией деяния.

Субъективная сторона выражена прямым умыслом. Субъект преступления специальный: работники организаций, реализующих товар или оказывающих услуги, либо индивидуальные предприниматели.

Ч. 2 ст. 200 УК предусматривает ответственность за обман потребителей, совершенный:

* лицом, ранее судимым за обман потребителей. Таковым считается лицо, ранее осуждавшееся за преступление, предусмотренное ст. 200 УК, если судимость не снята или не погашена в соответствии со ст. 86 УК РФ,
* группой лиц по предварительному сговору или организованной группой. Обман потребителей признается совершенным группой лиц по предварительному сговору, если он был осуществлен двумя и более лицами, заранее договорившимися о совместном его

 совершении. Организованной, в соответствии с ч. 3 ст. 35 УК, признается устойчивая

 группа лиц, заранее объединившихся для совершения одного или нескольких

 преступлений,

* в крупном размере. В соответствии с примечанием к ст. 200 УК крупным размером признается ущерб в сумме не менее одного МРОТ.

 *В марте 2001 г. в одном из кафе сотрудниками управления внутренних дел*

 *г. Коломны была произведена контрольная закупка. Стоимость заказа составила*

 *115 руб. Однако предъявленный работником кафе счет составил более 200 руб.*

 *Составив протокол о нарушении прав потребителей, следователь передал дело в*

 *прокуратуру. Последняя, в свою очередь, передала дело на рассмотрение суда,*

 *квалифицировав действия администрации кафе по ч. 2 ст. 200 УК «обман*

 *потребителей в крупном размере». Дело находится на рассмотрении суда,*

 *решение по нему пока не вынесено.*

Федеральным законом РФ «О внесении изменений и дополнений в статью 238 Уголовного кодекса Российской Федерации» от 9 июля 1999 г. в ст. 238 УК внесены изменения и дополнения, а именно:

* изменено наименование статьи. Если раньше она называлась «Выпуск или продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг, не отвечающим требованиям безопасности», то теперь она называется «Производство, хранение, перевозка либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности»,
* в соответствии с новым наименованием изменена редакция ч. 1,
* исключено требование наступления последствия в виде неосторожного причинения вреда здоровью человека, как необходимого условия наступления ответственности,
* ч. 2 дополнена двумя пунктами,
* вместо квалифицирующего обстоятельства в виде причинения по неосторожности вреда здоровью двух и более лиц предусмотрено последствие в виде причинения по неосторожности тяжкого вреда здоровью либо смерти человека,
* в ч. 2 исключен п. «в», содержащий выше представленную формулировку,
* в санкции ч. 2 максимальный срок лишения свободы увеличен с 5 до 6 лет, а также предусмотрена конфискация имущества[[27]](#footnote-27).

Основным непосредственным объектом преступления, предусмотренного ст. 238 УК, является здоровье населения, в качестве дополнительного объекта выступает право потребителя на безопасность товаров, факультативного – имущественное право потребителя, установленный законом порядок сертификации продукции, здоровье и жизнь потребителей. Предметом преступления выступают товары, работы, услуги, не отвечающие требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителей.

Объективная сторона рассматриваемого преступления заключается в производстве, хранении, перевозке, сбыте товаров, не отвечающих требованиям безопасности. Причем ответственность за хранение и перевозку наступает только в случае, если они осуществлялись в целях сбыта.

Состав данного преступления является материальным. Уголовная ответственность наступает в случае наступления преступных последствий.

Субъективная сторона характеризуется неосторожной формой вины. Неосторожность, в соответствии со ст. 26 УК, как форма вины состоит в совершении деяния по легкомыслию или небрежности. Сами действия совершаются умышленно, однако отношение к последствиям должно быть неосторожным, поскольку на это прямо указывается в ст. 238 УК. Субъект данного преступления является специальным.

Квалифицирующий состав ст. 238 УК включает 4 признака:

* действия совершены в отношении товаров, работ, услуг, предназначенных для детей в возрасте до 6 лет,
* совершение деяний группой лиц по предварительному сговору или организованной группой,
* совершение деяний неоднократно. Понятие неоднократности дано в ст. 16 УК. Неоднократность – совершение двух и более преступлений, предусмотренных одной статьей или частью статьи УК.
* действия повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью либо смерть человека. Согласно ст. 111 УК, под тяжким вредом здоровью понимается такое повреждение, которое в момент причинения является опасным для жизни или повлекло утрату ряда функций организма или органов и другие тяжкие последствия.

Ч. 3 ст. 238 УК устанавливает ответственность за действия, повлекшие по неосторожности смерть двух и более лиц.

## Права потребителей как институт международного права

* 1. Международные принципы защиты интересов потребителей

Во многих странах сравнительно давно действуют законы, направленные на защиту прав потребителей. Проблема защиты потребителя приобрела международное значение, и 9 апреля 1985 г. Генеральной Ассамблеей ООН были приняты «Руководящие принципы для защиты прав потребителей» (далее - Принципы) в качестве основы для разработки правительствами политики в этой области.

Часто потребители находятся в неравном положении сточки зрения экономических условий, уровня образования. В связи с этим Принципы преследуют следующие цели:

1. содействие странам в установлении и обеспечении защиты потребителей,
2. способствование созданию независимых групп потребителей,
3. расширение международного сотрудничества в области защиты прав потребителей

и другие (ст. 1 Принципов).

Принципы закрепляют следующие права потребителей:

1. право на безопасность;
2. право на информацию;
3. право на качество;
4. право на потребительское образование;
5. право на выбор;
6. право на удовлетворение своих потребностей;
7. право быть услышанным;
8. право на возмещение ущерба[[28]](#footnote-28).

Все эти права являются основными и нашли свое отражение и в российском законодательстве.

 Право потребителей на безопасность означает, что товар, работа, услуга, при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки, должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, безопасен для окружающей среды и не причинять вреда

имуществу потребителя.

Государства устанавливают обязательные требования, которым должны соответствовать товары, реализуемые потребителям. Эти требования содержаться в различных нормах и подлежат обязательному соблюдению. Контроль за соблюдением этих стандартов возлагается, в основном, на государственные органы.

Лица, ответственные за выход товаров на рынок, должны следить, чтобы эти товары в период нахождения у них не стали опасными из-за неправильного обращения или хранения. Изготовитель обязан приостановить производство товара, если будет установлено, что при соблюдении потребителями правил эксплуатации эти товары причиняют или могут причинить вред потребителю. Если после выхода товара на рынок возникает опасность, изготовители, продавцы обязаны сообщить об этом в соответствующие органы. Продавцы обязаны проинструктировать потребителей о правильном использовании товара (п. 9-12 Принципов).

С правом потребителя на безопасность товара тесно связано право на возмещение вреда. Правительства государств, подписавших Принципы, должны разрабатывать правовые и/или административные меры, позволяющие потребителям получить компенсацию (п. 28 Принципов).

 Одним из основных критериев потребительского выбора является информация. Только на основе достоверной и полной информации человек может товар, обладающий необходимыми ему свойствами. С правом на информацию связано право на потребительское образование и право на выбор, поскольку информация – критерий правильного выбора.

Правительства разрабатывают программы просвещения и информирования потребителей. Просвещение потребителей должно быть неотъемлемой частью основной программы обучения в системе образования. Эти программы включают следующие аспекты защиты интересов потребителей:

1. здоровье, питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, и фальсификация продуктов питания,
2. опасности, связанные с товарами,
3. маркировка товаров,
4. соответствующее законодательство о правах потребителя,
5. информация о единицах мер и весов, ценах, качестве, условиях кредита и наличии товаров первой необходимости,
6. при необходимости, загрязнение и окружающая среда (п. 33 Принципов).
	1. Законодательство стран – участников СНГ

Образование СНГ и принятие его членами актов о суверенитете способствовало развитию в этих странах собственного законодательства о правах потребителя. Первые законы в этой области были приняты в 1991г. в Украине и Казахстане, последний – в марте 1996 г. в Грузии. В РФ Закон «О защите прав потребителей» был принят 1 января 1992 г. и действует на данный момент в редакции Федерального закона 1999 г.

Анализируя законодательство стран СНГ, можно отметить различия в подходах к регулированию данного вопроса:

1. Различия законов состоит в разной степени детализации механизмов реализации закона. Закон РФ подробно регламентирует все этапы реализации каждого из закрепленных в нем прав и не требует принятия дополнительных актов. А, например, закон Молдовы содержит значительное количество отсылочных норм.
2. Следующее различие связано с тем, что большинство стран СНГ предпочли возложить функции по защите прав потребителя на уже действующие структуры. Лишь в Белоруссии были созданы специальные государственные органы для защиты интересов потребителей, а позднее в законе Украины появились нормы, регламентирующие создание и правовые основы деятельности специального государственного комитета по защите прав потребителей. Закон РФ же предусматривает двухуровневую систему защиты потребителей: федеральные органы и специальные органы при местной администрации.

В тех странах, где нет специального законодательства о защите прав потребителей, регулирование по-прежнему осуществляется общими нормами гражданского права. Ситуация осложняется еще и тем, что в большинстве этих стран действуют гражданские кодексы, принятые в 60-ые годы: они не содержат каких-либо положений, учитывающих специфику отношений с участием потребителей.

В каждом из законов стран СНГ есть как положительные, так и отрицательные стороны. Некоторые из этих законов отличаются излишней декларативностью, другие – чрезмерной детализацией.

За годы становления в странах СНГ потребительского законодательства к потребителю привыкли относится как к непрофессионалу во всем: в выборе товаров, приобретении услуг, защите своих интересов и стали требовать от законодателя установления жестких рамок деятельности для сферы торговли и услуг. Именно поэтому

законодательство стран – участников СНГ одно из самых жестких в мире.

Для стран, где рыночные отношения только начинают складываться, это оправдано. На этом этапе самым важным для них является насыщение рынка товарами. Главная задача предпринимателей в это время – накопление капитала. Культура рыночных отношений отсутствует. И то, что в странах с давними традициями рынка регулируется на уровне менталитета, здесь – при формировании рыночных отношений – требует законодательного закрепления. Жесткое потребительское законодательство является в этот период барьером для проникновения на рынок некачественных и небезопасных товаров.

Сегодня в ряде стран СНГ рынок уже насыщен товарами – начался другой этап. Одной из главных задач для многих фирм стало привлечение постоянных потребителей и, следовательно, создание прочной репутации. У предпринимателя появились возможности привлекать потребителя не только и не столько ценами, сколько дополнительными услугами (по доставке, обслуживанию, гарантиям и т.п.). Что касается потребителей, то они, пережив первый шок от вхождения в рынок, стали более осторожными в выборе товаров и одновременно более осведомленными в том, что связано с защитой их интересов.

На этом этапе жесткая законодательная регламентация поведения предпринимателя становится тормозом для развития нормальных рыночных отношений. Все больше норм из разряда императивных, то есть не дающих сторонам права выбора, стало переходить в сферу договорных отношений. И это требует некоторого смягчения законодательства. Именно такое ослабление вмешательства государства во взаимоотношения между потребителями и предпринимателями и произошло в 1996 г. при принятии Закона РФ «О защите прав потребителей»[[29]](#footnote-29).

Кроме внутреннего законодательства страны – участники СНГ подписывают и соглашения между правительствами.

Например, Соглашение между Правительством РФ и Правительством Украины о сотрудничестве в области защиты прав потребителей от 23 мая 1994 г. (далее - Соглашение), в соответствии с которым РФ и Украина должны координировать свою политику в целях:

* формирования сфер производства и распределения, отвечающих потребностям и запросам потребителей,
* поощрения высокого уровня этических норм предпринимательского поведения,
* взаимодействия в борьбе с недобросовестной деловой практикой предприятий – изготовителей,
* содействия созданию национальных общественных объединений потребителей,
* расширения межгосударственного сотрудничества в области защиты прав потребителей (ст. 1 Соглашения).

Основными направлениями деятельности сторон Соглашения являются:

1. реализация законодательства о защите прав потребителей в пределах компетенции государственных органов,
2. проведение различных исследований по проблемам защиты прав потребителей,
3. участие в международных организациях, соглашениях в данной области,
4. применение обязательных норм безопасности и качества товаров, работ, услуг,
5. проведение политики, направленной на эффективное производство и реализацию товаров и поощрение снижения цен,
6. содействие и осуществление мер по развитию общественного движения потребителей,
7. осуществление программ информирования и просвещения потребителей[[30]](#footnote-30).

Направления деятельности не являются исчерпывающими и могут быть дополнены.

Кроме того, участники Соглашения осуществляют обмен информацией о формировании законодательной базы по защите прав потребителей, научной информацией, мониторинг, разрабатывают общие программы усиления защиты прав потребителей.

## Недостатки законодательства о защите прав потребителей

Проанализировав Закон можно сделать вывод, что наряду с положительными моментами, в Законе присутствуют определенные недостатки, которые проявляются при ближайшем рассмотрении.

В первую очередь следует обратить внимание на статьи, содержащие нормы об ответственности за нарушение прав потребителей (ст. ст. 12, 13, 23 и др. Закона). Например, при продаже товаров с недостатками потребитель, в соответствии с п. 2 ст. 18 Закона, предъявить требования к продавцу или организации, выполняющей функции продавца на основании договора с ним. На практике такие иски никогда не предъявляются к владельцам магазинов. Поэтому они не несут никакой ответственности. Это представляется не совсем правильным, поскольку зачастую продавец вынужден продавать товар ненадлежащего качества, так как на него оказывает давление администрация магазина.. Тем не менее, не предлагается исключить ответственность продавца; в дополнение к ней следует ввести и ответственность владельца магазина.

Еще одно положение, которое, по моему мнению, в какой-то степени смягчает ответственность продавцов (исполнителей, изготовителей), - это норма п. 6 ст. 13 Закона, устанавливающая право суда взыскать с продавца (исполнителя, изготовителя) штраф за нарушение прав потребителей. Следовало бы установить не право, а обязанность суда взыскивать такие штрафы с нарушителей. Это же предложение касается и права федерального антимонопольного органа налагать штраф на изготовителя (продавца, исполнителя) за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение предписаний о прекращении нарушения прав потребителей (ст. 43 Закона).

Следующее предложение касается общественных объединений потребителей. Поскольку общественные объединения – это некоммерческие организации, они не преследуют цель

извлечения прибыли. В соответствии со ст. 31 Закона «Об общественных объединениях» имущество общественного объединения формируется на основе вступительных и членских взносов, если их уплата предусмотрена уставом; добровольных взносов и пожертвований; других не запрещенных законом поступлений. В связи с этим представляется целесообразным обязать организации и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере торговли и бытового и иного обслуживания населения, перечислять некоторый процент от совокупного дохода организации в пользу потребительской организации, находящейся по месту государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя.

Ст. 46 Закона содержит новую для российского законодательства норму о защите интересов неопределенного круга потребителей. Норма представляется несколько недоработанной, поскольку неясно, какое число потребителей можно считать неопределенным кругом потребителей и какие действия продавцов (изготовителей, исполнителей) являются противоправными в отношении неопределенного круга потребителей. И, по моему мнению, вполне обоснованно будет включение в данную статью положения о взыскании судами штрафов в случае совершения противоправного действия в пользу соответствующего бюджета, а если в деле участвует общественная организация потребителей, - 50 % штрафа должно взыскиваться в пользу этой организации.

## Заключение

Правовое регулирование отношений граждан- потребителей товаров и услуг с организациями, осуществляющими деятельность в сфере торговли, бытового и иного обслуживания, регулируется не только Законом РФ «О защите прав потребителей», но и принятыми в соответствии с ним иными законодательными актами Правительства РФ, а также другими законами, содержащими нормы потребительского законодательства. Нормы потребительского право содержаться не только в различных законах, но и принадлежат к различным отраслям законодательства (к уголовной, административной и другим отраслям). Однако основное регулирование отношений с участием потребителей осуществляется Законом РФ «О защите прав потребителей».

В Законе «О защите прав потребителей» нашла свое отражение тенденция усиления законодательного регулирования отношений, направленных на охрану прав граждан.

Закон закрепил важнейшие международно признанные права потребителей: право на надлежащее качество, право на безопасность, на информацию, на государственную и общественную защиту интересов потребителей. Кроме того, Закон установил ряд дополнительных гарантий прав. К ним можно отнести право на льготы в сфере торгового, бытового и иного обслуживания, право на обмен товара ненадлежащего качества, признание недействительными условий договора, ущемляющих права потребителей. В Законе особое внимание уделено имущественной ответственности за нарушение прав потребителей и, в особенности, возмещению убытков. При этом положения Закона опираются на принципы гражданского права. Наряду с этим Закон содержит нормы, регулирующие ответственность за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей.

Вместе с индивидуальной защитой интересов потребителей в Законе предусмотрена и коллективная защита. Основное ударение сделано на специальные государственные органы по защите прав потребителей, определена их компетенция.

Закон содержит фундаментальные права потребителей, опирается на основные принципы гражданского законодательства. Он регулирует гражданско-правовые отношения между потребителями-гражданами и организациями, осуществляющими свою деятельность в сфере бытового, торгового и иного обслуживания. Закон тесно взаимодействует с законодательными актами, устанавливающими требования к деятельности таких организаций, качеству товаров и т.д.

Можно сказать, что с принятием Закона «О защите прав потребителей» в РФ начало формироваться потребительское законодательство как специфическая надстройка над отраслевым законодательством (не только гражданским, но и уголовным, административным и т.д.), основной целью которого является предоставление дополнительных гарантий защиты прав потребителей при их взаимодействии с организациями на рынке товаров и услуг и возложение на последних дополнительной ответственности за нарушение этих прав.

Однако, несмотря на явные преимущества последней редакции Закона по сравнению с предыдущими, она, тем не менее, содержит некоторые недостатки, которые можно устранить принятием новых изменений и дополнений.

## Приложение № 1

**Приказ ГКАП РФ от 4 апреля 1996 г. N 42**

**"Об утверждении Положения о порядке рассмотрения ГКАП**

# России и его территориальными управлениями дел о

**нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации,**

**регулирующих отношения в области защиты прав потребителей"**

**(с изменениями от 11 марта 1999 г.)**

В целях обеспечения реализации Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ и упорядочения деятельности МАП России и его территориальных управлений по рассмотрению дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения МАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (прилагается).

2. Заместителю Министра (Фонаревой Н.Е.) обеспечить правильное и единообразное применение Положения о порядке рассмотрения МАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

3. Отменить:

- приказ ГКАП России от 24.08.92 г. N 185 "Об утверждении Положения о порядке выдачи предписаний ГКАП России и его территориальными управлениями по вопросам нарушения законодательства о защите прав потребителей" (зарегистрирован в Минюсте России 11.09.92 г. N 53);

- приказ ГКАП России от 23.04.93 г. N 51 "Об утверждении Положения о порядке наложения штрафов на хозяйствующие субъекты за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение предписаний ГКАП России (территориальных управлений) о прекращении нарушений прав потребителей" (зарегистрирован в Минюсте России 30.04.93 г. N 243);

* приказ ГКАП России от 28.06.95 г. N 89 "О внесении изменений в Положение о порядке выдачи предписаний ГКАП России и его территориальными управлениями по

вопросам нарушения законодательства о защите прав потребителей" (зарегистрирован в Минюсте России 12.07.95 N 900).

4. Направить настоящий приказ в соответствии с установленным порядком на регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

5. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя Министра Фонареву Н.Е.

**Приложение:** упомянутое на 41 листе.

Председатель комитета Л.А.Бочин

Зарегистрировано в Минюсте РФ 12 апреля 1996 г.

Регистрационный N 1065

**Приложение**

**Положение**

**о порядке рассмотрения МАП России и его территориальными**

**управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов**

**Российской Федерации, регулирующих отношения в области**

**защиты прав потребителей**

**(утв.** приказом **ГКАП РФ от 4 апреля 1996 г. N 42)**

1. Порядок рассмотрения дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей и выдачи предписаний

2. Порядок выдачи отдельных предписаний о прекращении нарушений прав потребителей 3. Порядок рассмотрения дел о наложении штрафов за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение законных предписаний МАП России (территориальных управлений)

4. Порядок обжалования предписаний и постановлений о наложении штрафов

Настоящее Положение разработано в соответствии с главой IV Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции от 9 января 1996 года (далее - Закон) и предусматривает:

- порядок рассмотрения дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, (далее - порядок рассмотрения дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей), и выдачи предписаний о прекращении нарушений прав потребителей (далее - предписания);

- порядок выдачи отдельных предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, в том числе о прекращении (приостановлении) продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

- порядок рассмотрения дел о наложении штрафов за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение предписаний.

**1. Порядок рассмотрения дел о нарушениях законодательства** **о защите прав потребителей и выдачи предписаний**

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

1.2. Дела о нарушениях законодательства о защите прав потребителей рассматриваются соответствующим территориальным управлением по месту нахождения продавца (изготовителя, исполнителя), в отношении которого возбуждено дело, за исключением случаев, когда дело принимается к рассмотрению МАП России.

МАП России вправе принять любое дело к своему рассмотрению.

1.3. Для рассмотрения дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей в МАП России образуется комиссия в составе заместителя председателя МАП России, курирующего вопросы защиты прав потребителей, руководителей Управления по защите прав потребителей и его отделов (лиц, исполняющих их обязанности), а также специалистов указанного управления.

В территориальных управлениях МАП России комиссия образуется в составе начальника территориального управления (его заместителя), начальника отдела по защите прав потребителей (его заместителя), специалистов управления.

В МАП России председателем комиссии является заместитель Министра, курирующий вопросы защиты прав потребителей (в его отсутствие - лицо, на которое возложено исполнение его обязанностей), в территориальном управлении - начальник управления (его заместитель).

Персональный состав членов комиссии для рассмотрения конкретного дела

определяется председателем комиссии в определении о возбуждении дела.

Общее количество членов комиссии МАП России не может быть менее пяти человек, а комиссии территориального управления - менее трех человек.

До начала рассмотрения дела председатель комиссии может вносить изменения в состав комиссии, о чем выносит соответствующее определение.

Об изменении состава комиссии извещаются лица, участвующие в деле.

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

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

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

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

привлекать к участию в деле заинтересованных лиц;

привлекать к участию в рассмотрении дела экспертов и специалистов;

проводить проверки продавцов (изготовителей, исполнителей) о соблюдении ими законодательства о защите прав потребителей (далее по тексту - проверки).

МАП России (его территориальные управления) вправе принимать другие меры для всестороннего, полного и объективного выяснения обстоятельств дела, прав и обязанностей лиц, участвующих в деле.

1.5. Основанием для возбуждения дела о нарушении законодательства о защите прав потребителей могут быть заявления (иные материалы) общественных объединений потребителей, их ассоциаций (союзов), федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, потребителей, депутатов, представление прокурора, а также акты проверок продавцов (изготовителей, исполнителей) МАП России (его территориальными управлениями).

1.6. Решение вопроса о возбуждении дела принимает председатель комиссии МАП России (территориального управления).

1.7. Начальник Управления по защите прав потребителей МАП России (его заместитель), начальник отдела по защите прав потребителей территориального управления

представляют председателю комиссии материалы с обоснованием необходимости возбуждения дела о нарушении законодательства о защите прав потребителей и принятия его к рассмотрению МАП России (территориальным управлением).

1.8. Председатель комиссии, если находит доводы, изложенные в представленном материале, достаточными, выносит определение о возбуждении дела о нарушении законодательства о защите прав потребителей, в котором определяются:

- состав комиссии, которая будет рассматривать данное дело;

- необходимые дополнительные документы и материалы;

- дата и место рассмотрения дела;

- лица, которые привлекаются к участию в деле.

Форма определения о возбуждении дела о нарушении законодательства о защите прав потребителей - приложение 1.

1.9. Дела о нарушениях законодательства о защите прав потребителей рассматриваются в месячный срок с момента вынесения определения о возбуждении дела о нарушении законодательства о защите прав потребителей.

О времени и месте рассмотрения дела извещаются продавец (изготовитель, исполнитель), в отношении которого возбуждено дело, другие лица, которые привлекаются к участию в деле (далее - заинтересованные лица).

1.10. Дела о нарушениях законодательства о защите прав потребителей рассматриваются в присутствии представителей организации либо в присутствии индивидуального предпринимателя или его представителя /далее - представитель продавца (изготовителя, исполнителя)/, допустившей нарушения прав потребителей, а также с участием заинтересованных лиц.

Представитель продавца (изготовителя, исполнителя) допускается к рассмотрению дела при наличии доверенности или других документов, которые, в соответствии с законом, могут подтверждать их полномочия.

1.11. В отсутствие представителя продавца (изготовителя, исполнителя) дело может быть рассмотрено в случаях, когда имеются данные, подтверждающие своевременное извещение продавца (изготовителя, исполнителя) о месте и времени рассмотрения дела (уведомление о вручении, отдельная квитанция) и если от него не поступило мотивированное ходатайство об отложении рассмотрения дела.

В случае получения от продавца (изготовителя, исполнителя) ходатайства об отложении рассмотрения дела комиссия оценивает ходатайство для решения вопроса об удовлетворении или об отказе в удовлетворении такого ходатайства, о чем делается соответствующая запись

в протоколе.

В случае отказа в удовлетворении ходатайства комиссия рассматривает дело в отсутствие представителя продавца (изготовителя, исполнителя), в отношении которого возбуждено дело. При удовлетворении ходатайства об отложении дела комиссия выносит определение об отложении дела в соответствии с пунктом 1.18 настоящего Положения. Представитель продавца (изготовителя, исполнителя) повторно извещается о времени и месте рассмотрения дела и предупреждается о том, что в случае его неявки дело будет рассмотрено в его отсутствие.

1.12. В качестве заинтересованных лиц к участию в деле могут быть привлечены юридические и физические лица, на объем прав и обязанностей которых может повлиять решение комиссии.

В рассмотрении дела может принимать участие в качестве заинтересованного лица заявитель, а также потребитель, чьи права были нарушены. Комиссия не вправе рассматривать дело без участия заявителя и потребителя, если заявитель и потребитель настаивают на своем участии в рассмотрении дела.

Неявка заинтересованных лиц не является препятствием к рассмотрению дела.

1.13. Комиссия на заседании выясняет следующие вопросы:

относится ли к ее компетенции рассмотрение данного дела;

о наличии фактов, свидетельствующих о нарушениях прав потребителей;

были ли приняты все возможные меры для устранения нарушений прав потребителя продавцом (изготовителем, исполнителем) в добровольном порядке.

При недостаточности или отсутствии сведений, позволяющих прийти к выводу о наличии или отсутствии нарушения прав потребителей, эти сведения могут быть затребованы у заявителя, а также у продавца (изготовителя, исполнителя).

Для разъяснения возникающих при рассмотрении дела вопросов, требующих специальных познаний, комиссия вправе привлекать к участию в рассмотрении дела экспертов и специалистов.

1.14. На заседании заслушиваются представитель продавца (изготовителя, исполнителя), в отношении которого возбуждено дело, лица, привлеченные к участию в деле, а также специалисты МАП России (территориального управления).

Представитель продавца (изготовителя, исполнителя), а также привлеченные к участию в деле лица вправе:

знакомиться с материалами дела за исключением сведений, составляющих государственную и коммерческую тайну;

представлять доказательства;

участвовать в исследовании доказательств;

задавать вопросы другим лицам, участвующим в деле, экспертам, специалистам;

заявлять ходатайства;

давать устные и письменные объяснения комиссии;

представлять доводы и соображения по всем возникающим в ходе рассмотрения дела вопросам.

1.15. Рассмотрение дела ведется Председателем комиссии и фиксируется в протоколе, который подписывается Председателем комиссии.

Рассмотрение дела на заседании комиссии ведется Председателем таким образом, чтобы обеспечить наиболее полный и всесторонний анализ и оценку обстоятельств дела, устранение и предупреждение нарушений законодательства, соблюдение прав и интересов лица, в отношении которого возбуждено дело, а также иных заинтересованных лиц.

1.16. Рассмотрение дела может быть отложено (с указанием срока):

в связи с мотивированным ходатайством продавца (изготовителя, исполнителя) об отложении рассмотрения дела в связи с невозможностью явки представителя на заседание;

в связи с ходатайством продавца (изготовителя, исполнителя) о добровольном устранении нарушения без выдачи предписания;

в связи с необходимостью получить дополнительные доказательства;

с необходимостью привлечения к участию в деле экспертов или других лиц, участие которых в деле, по мнению комиссии, обязательно;

когда разрешение дела невозможно в данном заседании.

При отложении дела течение срока рассмотрения дела не прерывается, а процедура рассмотрения начинается сначала.

1.17. Рассмотрение дела может быть приостановлено в случаях:

нахождения на рассмотрении в МАП России (его территориальном управлении), суде, следственных органах другого дела, выводы по которому будут иметь значение для результатов рассмотрения;

необходимости проведения экспертизы или получения заключения специалиста независимой организации.

Дело возобновляется после устранения обстоятельств, вызвавших его приостановление.

Течение срока при приостановлении рассмотрения дела прерывается и продолжает течь с момента возобновления дела.

Рассмотрение дела продолжается с момента, которым было завершено последнее перед

 приостановлением дела заседание комиссии.

1.18. Об отложении, приостановлении или возобновлении рассмотрения дела выносится определение, подписываемое Председателем и членами комиссии, копия которого в трехдневный срок направляется продавцу (изготовителю, исполнителю), в отношении которого возбуждено дело, а также заинтересованным лицам.

Форма определения об отложении дела - приложение 2.

Форма определения о приостановлении дела - приложение 3.

Форма определения о возобновлении дела - приложение 4.

1.19. Рассмотрение дела завершается вынесением решения, в котором излагаются обстоятельства дела, установленные комиссией, и выводы, к которым приходит комиссия в результате рассмотрения дела.

Решение может быть вынесено:

о выдаче предписания;

о прекращении дела в связи с отсутствием события и состава нарушения, устранения нарушения до выдачи предписания, невозможностью применения мер воздействия в связи с ликвидацией организации (смерти индивидуального предпринимателя), допустившей нарушение, а также в случае, если меры воздействия выходят за рамки компетенции МАП России (территориального управления).

Решение состоит из мотивировочной и резолютивной частей.

Форма решения - приложение 5.

1.20. В решении могут быть даны рекомендации:

о предъявлении иска в суд в интересах неопределенного круга потребителей, в том числе о ликвидации продавца (изготовителя, исполнителя) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей;

о направлении материалов о нарушении прав потребителей в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия данной лицензии или о ее досрочном аннулировании;

о направлении в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей;

о направлении материалов в федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

1.21. Решение принимается комиссией в отсутствие всех лиц, участвующих в деле.

Решение принимается простым большинством голосов открытым голосованием. В случае равенства голосов голос Председателя комиссии является решающим.

Председатель и члены комиссии не имеют права воздерживаться от голосования. Председатель подает свой голос последним.

1.22. Решение подписывается Председателем комиссии и членами комиссии.

Если Председатель или член комиссии не согласен с решением, он обязан подписать его и вправе изложить особое мнение, которое приобщается к делу.

1.23. Решение комиссии выносится немедленно по окончании разбирательства дела.

По особо сложным делам составление мотивированного решения может быть отложено на срок не более 3 дней, но резолютивную часть решения комиссия объявляет на том же заседании, на котором закончилось разбирательство дела. Она должна быть подписана Председателем и всеми членами комиссии и приобщена к делу.

1.24. Копия мотивированного решения вручается под расписку или направляется заказным письмом с уведомлением о вручении продавцу (изготовителю, исполнителю), в отношении которого было возбуждено дело, а также заинтересованным лицам в трехдневный срок со дня его вынесения.

1.25. В случае вынесения решения о выдаче предписания комиссия выносит продавцу (изготовителю, исполнителю) предписание о прекращении нарушений прав потребителя (группы потребителей) или неопределенного круга потребителей.

1.26. Предписание МАП России (территориального управления) оформляется в течение трех дней после дня окончания разбирательства и одновременно с мотивированным решением вручается под расписку или направляется заказным письмом с уведомлением о вручении продавцу (изготовителю, исполнителю), в отношении которого было возбуждено дело.

Почтовые или иные документы, свидетельствующие о направлении решения и предписания, приобщаются к материалам дела.

Предписание содержит указание места и времени его вынесения, наименования органа, выдавшего предписание, указание статьи закона и (или) иного правового акта Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, которая была нарушена, и в чем конкретно выражено нарушение, указание конкретных действий, которые продавец (изготовитель, исполнитель) должен совершить для устранения нарушений законодательства о защите прав потребителей, указание срока устранения нарушения, а также указание даты представления информации об исполнении предписания.

В предписании указываются последствия, которые могут возникнуть в случае уклонения от исполнения или несвоевременного исполнения предписания, а также порядок обжалования предписания продавцом (изготовителем, исполнителем).

Предписание подписывается Председателем комиссии.

По просьбе заинтересованного лица, этому лицу может быть выдана копия предписания.

Форма предписания - приложение 6.

1.27. Предписание подлежит добровольному исполнению продавцом (изготовителем, исполнителем) в срок, указанный в предписании.

1.28. Контроль за исполнением предписания возлагается Председателем комиссии на одного из членов комиссии, о чем делается соответствующая запись в протоколе заседания.

1.29. Исполнение предписания подтверждается актом проверки продавца (изготовителя, исполнителя) либо документальным подтверждением добровольного устранения нарушения продавцом (изготовителем, исполнителем), которые приобщаются к материалам дела.

При исполнении предписания дело считается законченным.

1.30. При обнаружении нарушения, указанного в предписании, при проведении проверки продавца (изготовителя, исполнителя) предписание считается неисполненным.

Предписание считается неисполненным частично в случаях:

устранения не всех нарушений прав потребителей, которые в соответствии с предписанием должен был устранить продавец (изготовитель, исполнитель);

устранения нарушений в отношении не всех потребителей в случае выдачи предписания о прекращении нарушения прав группы потребителей.

1.31. Продавец (изготовитель, исполнитель) может ходатайствовать о продлении срока, установленного для устранения нарушения.

Решение вопроса о продлении указанного срока принимает комиссия, которая рассматривала дело.

При удовлетворении ходатайства о продлении срока комиссия выносит определение, которое подписывается Председателем и членами комиссии.

Форма определения о продлении срока свободная.

1.32. МАП России и его территориальные управления ведут учет выданных предписаний.

**2. Порядок выдачи отдельных предписаний о прекращении** **нарушений прав потребителей**

2.1. Настоящий раздел устанавливает порядок выдачи предписаний территориальными управлениями МАП России при выявлении в ходе проведения проверок продавцов (изготовителей, исполнителей) следующих нарушений:

продажи товаров с истекшим сроком годности;

продажи товаров (выполнения работ), на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены;

продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге);

непредоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе (продавце, изготовителе) и режиме его работы.

2.2. При выявлении указанных нарушений выдаются предписания:

о прекращении продажи товаров с истекшим сроком годности; предписание выдается в соответствии с формой, указанной в приложении 7.

о прекращении продажи товаров (выполнения работ), на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены; предписание выдается в соответствии с формой, указанной в приложении 7.

о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге); предписание выдается в соответствии с формой, указанной в приложении 8.

о прекращении нарушений прав потребителей, выразившихся в непредоставлении необходимой и достоверной информации об исполнителе (изготовителе, продавце), режиме его работы; предписание выдается в соответствии с формой, указанной в приложении 12.

2.3. Предписание выдается на основании акта проверки продавца (изготовителя, исполнителя), проводимой в порядке, установленном территориальным управлением МАП России.

2.4. Предписание о прекращении продажи товаров с истекшим сроком годности выдается в случае установления проверкой факта продажи такого товара, а также наличия такого товара в месте непосредственной реализации товаров потребителям (в торговом зале, на витрине, в торговом отделе, в киоске, лотке и др.).

Предписание выдается продавцу товара.

* 1. Предписание о прекращении продажи товаров (выполнении работ), на которые

должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены, выдается в случае установления проверкой факта продажи товаров (выполнения работ), а также наличия в месте непосредственной реализации товаров потребителям (в торговом зале, на витрине, в торговом отделе, в киоске, лотке и др.) товаров, включенных в перечни, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии со ст. 5 Закона.

Предписание выдается продавцу (исполнителю).

2.6. Предписание о приостановлении продажи товаров (выполнения работы, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге) выдается в случае установления проверкой фактов непредоставления достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге) в объеме и способами, предусмотренными статьями 8, 10 Закона, а также Указом Президента Российской Федерации от 7 февраля 1996 г. N 161 "Об усилении государственного контроля за оборотом алкогольной и табачной продукции иностранного производства".

Продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) приостанавливается до получения продавцом (изготовителем, исполнителем) разрешения на дальнейшую продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг), выдаваемого в порядке, установленном в пункте 2.10 настоящего Положения.

Предписание выдается продавцу (исполнителю).

2.7. Предписание о прекращении нарушений прав потребителей, выразившихся в непредоставлении необходимой и достоверной информации об исполнителе (изготовителе, продавце), режиме его работы выдается в случае установления проверкой факта непредоставления информации в объеме и способами, предусмотренными статьями 8, 9, 10, 11 Закона.

Предписание выдается изготовителю (исполнителю, продавцу).

2.8. Предписание выдается начальником территориального управления МАП России (его заместителем) в трехдневный срок после составления акта проверки продавца (изготовителя, исполнителя) и в тот же срок вручается продавцу (изготовителю, исполнителю) под расписку или направляется по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

2.9. Контроль за исполнением предписания возлагается начальником территориального управления МАП России (его заместителем) на лицо (лиц) из числа проводивших проверку продавца (изготовителя, исполнителя), в результате которой были обнаружены нарушения прав потребителей.

2.10. Контроль за исполнением предписаний о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) осуществляется посредством проведения проверки продавца (изготовителя, исполнителя).

Если при осуществлении контроля за исполнением предписания о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) будет установлено устранение нарушения, предписание считается исполненным и продавцу (изготовителю, исполнителю) за подписью начальника территориального управления МАП России (его заместителя) выдается письмо, разрешающее продажу соответствующего товара (выполнение работ, оказание услуг), и дело считается законченным.

При обнаружении нарушения, указанного в предписании, при проведении проверки продавца (изготовителя, исполнителя) предписание считается неисполненным.

2.11. Контроль за исполнением предписаний о прекращении продажи товаров (выполнения работ) осуществляется посредством проведения проверок продавца (изготовителя, исполнителя).

Если при проведении проверок продавца (изготовителя, исполнителя) об исполнении предписания о прекращении продажи товаров (выполнения работ) будет обнаружено нарушение, указанное в этом предписании, в отношении того же товара (работы), то предписание считается неисполненным.

2.12. Предписание считается неисполненным частично в случаях:

устранения не всех нарушений прав потребителей, которые в соответствии с предписанием должен был устранить продавец (изготовитель, исполнитель);

прекращения продажи товаров (выполнения работ) не всех наименований товаров (работ), указанных в предписании о прекращении продажи товаров (выполнения работ) с истекшим сроком годности, а также товаров, на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены, а также приостановления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) не всех наименований товаров (работ, услуг), указанных в предписании о приостановлении продажи товаров (работ, услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге).

**3. Порядок рассмотрения дел о наложении штрафов** **за уклонение от исполнения или несвоевременное** **исполнение законных предписаний МАП России** **(территориальных управлений)**

* 1. МАП России (территориальные управления) налагают штраф на продавца

(изготовителя, исполнителя) за следующие нарушения:

а) за уклонение от исполнения законных предписаний МАП России (территориальных управлений) о прекращении нарушений прав потребителей;

б) за несвоевременное исполнение предписаний.

3.2. Под уклонением от исполнения предписаний понимается неисполнение или частичное неисполнение предписания продавцом (изготовителем, исполнителем).

Предписание считается неисполненным или частично неисполненным в случаях, предусмотренных п. 1.30, 2.10, 2.11, 2.12 настоящего Положения.

Под несвоевременным исполнением предписаний понимается исполнение предписания с нарушением установленного в нем срока.

3.3. Штраф налагается в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом.

Конкретный размер штрафа определяется с учетом размера ущерба, причиненного потребителю, степени вины продавца (изготовителя, исполнителя), последствий его уклонения от исполнения или несвоевременного исполнения предписания и иных обстоятельств.

3.4. Рассматривать дела о наложении штрафов на продавцов (изготовителей, исполнителей) и налагать штраф вправе следующие должностные лица: Министр МАП России, его заместители, начальники территориальных управлений МАП России и их заместители.

Дела о наложении штрафов на продавцов (изготовителей, исполнителей) рассматриваются должностными лицами того органа, которым выдано предписание.

3.5. Основаниями для рассмотрения дела о наложении штрафа на продавца (изготовителя, исполнителя) являются документы, подтверждающие факт уклонения от исполнения или несвоевременного исполнения предписания.

К таким документам относятся - акт проверки исполнения предписания продавцом (изготовителем, исполнителем), переписка с продавцом (изготовителем, исполнителем) по вопросу исполнения предписания, а также иные документы.

3.6. Лицо, на которое в соответствии с п.п. 1.28 и 2.9 настоящего Положения возложен контроль за исполнением предписаний, при установлении факта уклонения от исполнения или несвоевременного исполнения предписания, формирует материалы дела о наложении штрафа. В материалы дела включаются: материалы дела о нарушении прав потребителей, предписание, почтовая квитанция или иной документ, подтверждающий направление предписания продавцу (изготовителю, исполнителю), получение им этого предписания, а

 также документы, перечисленные в п. 3.5 настоящего Положения.

3.7. Лицо, осуществляющее контроль за исполнением предписания, передает материалы дела о наложении штрафа, а также обоснование необходимости рассмотрения дела о наложении штрафа должностному лицу, на которое возложено осуществление функций по рассмотрению таких дел.

3.8. Дела о наложении штрафов рассматриваются в месячный срок со дня установления факта уклонения от исполнения или несвоевременного исполнения предписания.

3.9. Должностное лицо рассматривает представленные материалы.

В ходе подготовки к рассмотрению дела о наложении штрафа должностное лицо вправе:

проводить собеседования с продавцом (изготовителем, исполнителем);

запрашивать у продавца (изготовителя, исполнителя) необходимые документы и письменные объяснения по существу дела;

привлекать к участию в деле специалистов, а также других заинтересованных лиц;

организовывать проверки исполнения предписания продавцом (изготовителем, исполнителем);

принимать другие меры, необходимые для всестороннего, полного и объективного выяснения действительных обстоятельств дела.

3.10. При наличии достаточных оснований для рассмотрения дела должностное лицо извещает продавца (изготовителя, исполнителя) и других лиц, привлеченных к участию в деле, о времени и месте рассмотрения дела, при необходимости запрашивает у них документы, объяснения и т.п.

Извещение направляется продавцу (изготовителю, исполнителю) заказным письмом с уведомлением о вручении или передается под расписку. При этом почтовые или иные документы, свидетельствующие о направлении извещения продавцу (изготовителю, исполнителю), приобщаются к материалам дела.

3.11. Дела рассматриваются в присутствии представителя организации, либо в присутствии индивидуального предпринимателя или его представителя /далее - представитель продавца (изготовителя, исполнителя)/, допустившего нарушение, а также с участием других лиц, привлеченных к участию в деле. Представитель продавца (изготовителя, исполнителя) допускается к рассмотрению дела при наличии доверенности или других документов, которые, в соответствии с законом, могут подтверждать их полномочия.

В отсутствие представителя продавца (изготовителя, исполнителя) дело может быть рассмотрено лишь в случаях, когда имеются данные о своевременном его извещении о месте

и времени рассмотрения дела и если от продавца (изготовителя, исполнителя) не поступило ходатайство об отложении рассмотрения дела.

В случае получения от продавца (изготовителя, исполнителя) ходатайства об отложении рассмотрения дела должностное лицо оценивает ходатайство для решения вопроса об удовлетворении или об отказе в удовлетворении такого ходатайства.

В случае отказа в удовлетворении ходатайства должностное лицо рассматривает дело в отсутствие представителя продавца (изготовителя, исполнителя). При удовлетворении ходатайства об отложении дела должностное лицо откладывает рассмотрение дела в соответствии с пунктом 3.14 настоящего Положения.

3.12. Рассмотрение дела на заседании ведется должностным лицом таким образом, чтобы обеспечить наиболее полный и всесторонний анализ и оценку обстоятельств дела, соблюдение прав продавца (изготовителя, исполнителя), а также других лиц, привлеченных к участию в деле.

3.13. На заседании заслушиваются представители продавца (изготовителя, исполнителя), а также другие лица, привлеченные к участию в деле.

Представитель продавца (изготовителя, исполнителя), другие лица, привлеченные к участию в деле, вправе:

знакомиться с материалами дела за исключением сведений, составляющих государственную или коммерческую тайну;

представлять доказательства;

участвовать в исследовании доказательств;

задавать вопросы другим лицам, участвующим в деле;

заявлять ходатайства;

давать устные и письменные объяснения;

представлять доводы и соображения по всем возникающим в ходе рассмотрения дела вопросам.

3.14. Рассмотрение дела может быть отложено (с указанием срока):

в связи с мотивированным ходатайством продавца (изготовителя, исполнителя) об отложении рассмотрения дела;

в связи с необходимостью получения дополнительных документов;

в связи с необходимостью привлечения к участию в деле других лиц, участие которых в деле, по мнению должностного лица, рассматривающего дело о наложении штрафа, обязательно;

при наличии иных обстоятельств, делающих невозможным рассмотрение дела в данном

заседании.

Об отложении рассмотрения дела должностное лицо выносит письменное определение, которое объявляется немедленно по окончании заседания и направляется лицам, участвовавшим в деле, в порядке, установленном в п. 3.10 настоящего Положения.

При отложении дела течение срока рассмотрения дела не прерывается, а процедура рассмотрения начинается сначала.

Форма определения об отложении дела свободная.

3.15. Рассмотрение дела о наложении штрафа может быть приостановлено в случае нахождения на рассмотрении в МАП России (его территориальном управлении), суде, арбитражном суде, следственных органах другого дела, выводы по которому будут иметь значение для результатов рассмотрения.

О приостановлении рассмотрения дела должностное лицо выносит письменное определение, которое направляется лицам, участвовавшим в деле, в порядке, установленном п. 3.10 настоящего Положения.

Дело возобновляется после устранения обстоятельств, вызвавших его приостановление, о чем выносится письменное определение.

Течение срока при приостановлении рассмотрения дела прерывается и продолжает течь с момента возобновления.

Рассмотрение дела продолжается с момента, которым было завершено последнее перед приостановлением дела заседание.

Формы определений о приостановлении и возобновлении рассмотрения дела свободные.

3.16. При рассмотрении дела уполномоченным должностным лицом протокол не ведется.

3.17. Рассмотрев дело о наложении штрафа, должностное лицо выносит одно из следующих решений:

о наложении штрафа;

о прекращении дела о наложении штрафа. Решение о прекращении дела выносится в случаях, когда отсутствует событие и состав нарушения, невозможно наложить штраф в связи с ликвидацией организации (смерти индивидуального предпринимателя), допустившей нарушение.

3.18. Решение о наложении штрафа выносится в форме постановления.

В постановлении о наложении штрафа указываются:

время и место рассмотрения дела, фамилия, имя, отчество должностного лица, вынесшего постановление, наименование организации (фамилия, имя, отчество

индивидуального предпринимателя), фамилии, имена, отчества и должности их представителей, а также фамилии, имена и отчества иных лиц, привлеченных к участию в деле;

время и место совершения нарушения;

обстоятельства совершенного нарушения и существо нарушения;

указание на нормативный акт, предусматривающий ответственность за данное нарушение, принятое по делу решение;

конкретный размер штрафа, порядок исполнения и обжалования постановления.

Форма постановления о наложении штрафа на организацию приведена в приложении 9 настоящего Положения, на индивидуального предпринимателя - в приложении 10.

3.19. Решение о прекращении дела о наложении штрафа выносится в форме определения.

Форма определения приведена в приложении 11.

3.20. Постановление о наложении штрафа или определение о прекращении дела принимается в присутствии всех лиц, привлеченных к участию в деле.

Постановление или определение подписывается должностным лицом, рассматривающим дело, и объявляется немедленно по окончании дела.

Копия постановления или определения в течение трех дней направляется продавцу (изготовителю, исполнителю) заказным письмом с уведомлением о вручении или передается под расписку. При этом почтовые или иные документы, свидетельствующие о направлении постановления (определения) продавцу (изготовителю, исполнителю), приобщаются к материалам дела.

3.21. Штрафы, наложенные на организации, взыскиваются в безакцептном порядке в тридцатидневный срок со дня вынесения постановления о наложении штрафа.

Безакцептное списание производится в установленном порядке банком, обслуживающим организацию, на которую наложен штраф, на основании постановления о наложении штрафа, которое является исполнительным документом для взыскания штрафа.

3.22. Штрафы, наложенные на индивидуальных предпринимателей, уплачиваются ими в тридцатидневный срок со дня получения постановления о наложении штрафа.

При уклонении индивидуальных предпринимателей от уплаты штрафов в установленный срок или при неуплате штрафа в полном размере МАП России (его территориальные управления) обращается в арбитражный суд с заявлением о взыскании с индивидуального предпринимателя соответствующих сумм штрафов, а также пени в размере одного процента налагаемой суммы штрафа или его неуплаченной части за каждый день просрочки.

Иски предъявляются в арбитражные суды в порядке, предусмотренном Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

3.23. Суммы штрафов, взыскиваемых с продавцов (изготовителей, исполнителей), направляются в федеральный бюджет.

3.24. МАП России и его территориальные управления ведут учет выданных ими постановлений о наложении штрафов. Должностное лицо, рассматривающее дело, возлагает на сотрудника МАП России (территориального управления) проведение контроля за исполнением постановлений о наложении штрафа.

3.35. Дело о наложении штрафа на организацию считается законченным по получении документов, подтверждающих принятие банком к безакцептному списанию штрафа на основании постановления о наложении штрафа.

Дело о наложении штрафа на индивидуального предпринимателя считается законченным по получении от индивидуального предпринимателя банковских документов, подтверждающих перечисление всей суммы штрафа в федеральный бюджет, либо решения арбитражного суда о взыскании с него суммы штрафа.

**4. Порядок обжалования предписаний и постановлений** **о наложении штрафов**

4.1. Продавцы (изготовители, исполнители) в соответствии с п. 5 статьи 43 Закона вправе обращаться в арбитражный суд с заявлением о признании недействительными полностью или частично предписаний МАП России (его территориальных управлений) либо об отмене или об изменении постановлений этих органов о наложении штрафов.

Предписания и постановления о наложении штрафов могут быть обжалованы в течение шести месяцев со дня их вынесения.

**Приложение 1**

На бланке

 **Определение**

 **о возбуждении дела о нарушении законодательства**

 **о защите прав потребителей**

 "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (место рассмотрения)

 Председатель комиссии МАП России (наименование территориального управления) по рассмотрению дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей, рассмотрев представленные материалы, признал их достаточными для возбуждения дела. На основании пункта 1 статьи 40 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г.) и в соответствии с пунктом 1.8 Положения о порядке рассмотрения МАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей,

 определил:

 1. Возбудить дело о нарушении ст. \_\_\_ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. (иных законов и правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ наименование организации (ф.и.о. индивидуального предпринимателя), в отношении которой

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

возбуждено дело, адрес

 2. Утвердить комиссию по рассмотрению дела в составе:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (персональный состав комиссии с указанием должностей)

 3. Привлечь к участию в деле в качестве заинтересованного лица

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование - для юридических лиц; фамилия, имя, отчество - для физических лиц)

 4. Назначить дело к рассмотрению на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата, время, адрес)

 Явка лица, в отношении которого возбуждено дело, или его представителя (с доверенностью на участие в рассмотрении дела) обязательна

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации (фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя), адрес/

 5. Продавцу (изготовителю, исполнителю), в отношении которого возбуждено дело,

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации (фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя)/

 представить в срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_ следующие документы и материалы:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (перечень документов и материалов)

 Председатель комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

**Приложение 2**

На бланке

 **Определение**

 **об отложении рассмотрения дела N \_\_\_\_\_**

 "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (место рассмотрения)

 Комиссия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (МАП России, наименование территориального управления)

 по рассмотрению дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей

 в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 рассмотрев дело N \_\_\_\_\_ о нарушении

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации (фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя), адрес/

 статьи \_\_\_\_ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. (иных законов и правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей),

 установила:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (излагаются мотивы отложения)

В соответствии с п.п. 1.16, 1.18 Положения о порядке рассмотрения МАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, комиссия

 определила:

 1. Отложить рассмотрение дела N \_\_\_\_\_\_.

 2. Назначить рассмотрение дела на "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_ г.

 3. Предоставить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дополнительные документы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (кому)

 в срок до "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_ г.

 4. Привлечь к участию в рассмотрении дела \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Председатель комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

 Члены комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подписи) (расшифровка подписей)

 Примечание: пп. 3 - 4 определения заполняются при необходимости.

**Приложение 3**

На бланке

 **Определение**

 **о приостановлении рассмотрения дела N \_\_\_\_\_\_\_**

 "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (место рассмотрения)

 Комиссия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (МАП России, наименование территориального управления)

 по рассмотрению дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей

 в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 рассмотрев дело N \_\_\_\_\_\_\_ о нарушении

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации (фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя), адрес/

 статьи \_\_\_\_\_\_ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. (иных законов и правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей),

 установила:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (излагаются мотивы приостановления рассмотрения дела (см. п. 1.17 Положения)

 В соответствии с пунктами 1.17, 1.18 Положения о порядке рассмотрения МАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, комиссия

 определила:

 1. Дело N \_\_\_\_\_\_\_ приостановить до \_\_\_\_ (окончания действий, препятствующих рассмотрению дела).

 2. Назначить проведение экспертизы \_\_\_\_\_\_\_, для чего привлечь к участию в деле \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в качестве эксперта, поручив ему ответить на следующие вопросы:

 (кого)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Председатель комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

 Члены комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подписи) (расшифровка подписей)

 Примечание: п. 2 определения заполняется при необходимости.

**Приложение 4**

На бланке

 **Определение**

 **о возобновлении дела N \_\_\_\_\_\_**

 "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (место рассмотрения)

 Комиссия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (МАП России, наименование территориального управления)

 по рассмотрению дел о нарушениях законодательства о нарушениях прав потребителей

 в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 рассматривающая дело N \_\_\_\_\_\_\_ о нарушении

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации (фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя), адрес/

 статьи \_\_\_\_ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. (иных законов и правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей),

 установила:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (излагаются мотивы возобновления дела)

 В соответствии с пунктами 1.17, 1.18 Положения о порядке рассмотрения МАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, комиссия

 определила:

 1. Дело N \_\_\_\_\_\_ возобновить.

 2. Назначить рассмотрение дела \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата, время, адрес)

 Председатель комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

 Члены комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подписи) (расшифровка подписей)

**Приложение 5**

На бланке

 **Решение**

 "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (место рассмотрения)

 Комиссия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (МАП России, наименование территориального управления)

 по рассмотрению дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей

 в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 рассмотрев дело N \_\_\_\_\_\_ о нарушении

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации (фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя), адрес/

 статьи \_\_\_\_\_\_ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. (иных законов и правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей),

 установила:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (излагаются обстоятельства дела, установленные комиссией, доказательства, на которых основаны выводы комиссии об этих обстоятельствах, доводы, по которым комиссия отклоняет те или иные доказательства)

 Руководствуясь пунктом 1 статьи 40 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. и в соответствии с пунктом 1.19 Положения о порядке рассмотрения МАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации,

регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, комиссия

 решила:

 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указывается: выдать предписание продавцу (изготовителю, исполнителю) о

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 прекращении нарушений прав потребителей или прекратить дело по основаниям,

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 указанным в п. 1.19 Положения)

 2. Должностным лицам МАП России (территориального управления) рассмотреть вопрос о: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (см. 1.20 Положения)

 Председатель комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

 Члены комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подписи) (расшифровка подписей)

 Примечание: пункт 2 решения заполняется при необходимости.

**Приложение 6**

На бланке

 **Предписание N**

 **о прекращении нарушений прав потребителей**

 "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (место вынесения)

 Комиссия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (МАП России, наименование территориального управления)

 по рассмотрению дел о нарушениях законодательства о защите прав потребителей

 в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 на основании своего решения от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 г. по делу N \_\_\_\_\_ о нарушении \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации (фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя), адрес/

 статьи \_\_\_ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. (иных законов и правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей) и в соответствии с п. 1 статьи 40 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции

 Федерального закона от 9 января 1996 г.

 предписывает:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации (ф.и.о. индивидуального предпринимателя)/

 нарушившей Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. (иные законы и правовые акты Российской Федерации, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей),

 В срок до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_ г. прекратить нарушение статьи \_\_\_\_\_\_ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от

9 января 1996 г. (иных законов и правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать, в чем конкретно выражено нарушение)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /содержание конкретных действий, которые должен совершить продавец (изготовитель, исполнитель)

 О выполнении настоящего предписания сообщить до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 г.

 За уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение настоящего предписания на продавца (изготовителя, исполнителя) может быть наложен штраф в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом.

 Предписание может быть обжаловано в арбитражный суд в течение шести месяцев со дня его вынесения.

 Председатель комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

**Приложение 7**

На бланке

 **Предписание N**

 **о прекращении продажи товаров**

 **(выполнения работ)**

 "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (место вынесения)

 Начальник (заместитель начальника) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование территориального управления)

 На основании акта проверки от "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_ г. N \_\_\_\_ о нарушении \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации (фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя), адрес/

 статьи \_\_\_\_ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. и в соответствии с пунктом 1 статьи 40 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г.

 предписывает:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации (фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя)/

 нарушившей Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г., с "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_ г. прекратить продажу товаров с истекшим сроком годности /продажу товаров (выполнение работ), на которые

должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указывается наименование товаров, работ)

О выполнении настоящего предписания сообщить до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_г.

Территориальное управление оставляет за собой контроль за выполнением настоящего предписания.

Если при проведении проверок продавца (изготовителя, исполнителя) будет обнаружено нарушение, указанное в предписании, в отношении того же товара (работы), то такое предписание считается неисполненным.

 За уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение настоящего предписания на продавца (изготовителя, исполнителя) может быть наложен штраф в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом.

 Предписание может быть обжаловано в арбитражный суд в течение шести месяцев со дня его вынесения.

 Начальник (заместитель начальника)

территориального управления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)

**Приложение 8**

На бланке

 **Предписание N**

 **о приостановлении продажи товаров**

 **(выполнения работ, оказания услуг)**

 "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (место вынесения)

 Начальник (заместитель начальника) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование территориального управления)

 На основании акта проверки от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_ г. N \_\_\_\_\_\_ о нарушении \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/наименование организации (фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя), адрес/

 статьи \_\_\_\_ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. и в соответствии с пунктом 1 статьи 40 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г.

 предписывает:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации (фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя)/

 нарушившей Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г., с "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_ г. приостановить продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указывается наименование товаров, работ, услуг)

 В срок \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ предоставить необходимую информацию о товаре (работе, услуге)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать перечень информации)

 Разрешение на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг)

 может быть дано начальником (заместителем начальника) территориального управления после подтверждения актом проверки продавца (изготовителя, исполнителя) факта предоставления необходимой информации о товаре (работе, услуге).

 О выполнении настоящего предписания сообщить до \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_ г.

 За уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение настоящего предписания на продавца (изготовителя, исполнителя) может быть наложен штраф в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом.

 Предписание может быть обжаловано в арбитражный суд в течение шести месяцев со дня его вынесения.

 Начальник (заместитель начальника) территориального

 управления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

**Приложение 9**

На бланке

 **Постановление N**

 **по делу о наложении штрафа**

 "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 19\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (место рассмотрения)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /ф.и.о. должностного лица МАП России (территориального управления), вынесшего постановление/

 рассмотрел материалы (предписание, акт проверки выполнения предписания, другие документы), свидетельствующие об уклонении от исполнения или несвоевременном исполнении предписания от \_\_\_\_ N \_\_\_\_\_, выданного МАП России

 (территориальным управлением) в отношении \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации, место ее нахождения (юридический адрес),

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 расчетный счет N, наименование банка /

 При рассмотрении дела участвовали \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ф.и.о., должность участников, наименование организации)

 Установлено, что

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование организации)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (обстоятельства совершенного нарушения и существо нарушения)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (время и место совершения нарушения)

 Пунктом 1 статьи 43 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение предписаний МАП России (территориальных управлений) о прекращении нарушений прав потребителей установлена ответственность

изготовителей (исполнителей, продавцов) в виде штрафа до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом. На основании изложенного и руководствуясь п. 1 статьи 43 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции

Федерального закона от 9 января 1996 г.,

 постановил:

 1. Наложить на

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование организации)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 штраф в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минимальных размеров оплаты

 труда, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (сумма штрафа прописью)

 2. В соответствии с абзацем вторым п.3 статьи 43 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. штраф взыскивается в безакцептном порядке в тридцатидневный срок со дня вынесения постановления о наложении штрафа. Суммы взыскиваемых штрафов направляются в федеральный бюджет.

 Постановление о наложении штрафа может быть обжаловано в арбитражный суд в течение шести месяцев со дня его вынесения.

 Должностное лицо МАП России (территориального

 управления), вынесшее постановление \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (личная подпись) (расшифровка подписи)

**Приложение 10**

На бланке

 **Постановление**

 **по делу о наложении штрафа**

 "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 19 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (место рассмотрения)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/ф.и.о. должностного лица МАП России (территориального управления), вынесшего постановление/

рассмотрел материалы (предписание, акт проверки выполнения предписания, другие документы), свидетельствующие об уклонении от исполнения или несвоевременном исполнении предписания N \_\_\_ от \_\_\_\_\_, выданного МАП России (территориальным управлением) в отношении

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ф.и.о. индивидуального предпринимателя, почтовый адрес,

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 данные о его регистрации в качестве индивидуального предпринимателя)

 При рассмотрении дела участвовали

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ф.и.о. индивидуального предпринимателя, ф.и.о., должность других участников,

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 наименование организации)

 Установлено, что

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ф.и.о. индивидуального предпринимателя)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (обстоятельства совершенного нарушения и существо нарушения)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (время и место совершения нарушения)

Пунктом 1 статьи 43 Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г. за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение предписаний МАП России (территориальных управлений) о прекращении нарушений прав потребителей установлена ответственность изготовителей (исполнителей, продавцов) в виде штрафа до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом.

 На основании изложенного и руководствуясь п. 1 статьи 43 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции Федерального закона от 9 января 1996 г.,

 постановил:

 1. Наложить на

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ф.и.о. индивидуального предпринимателя)

 штраф в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минимальных размеров оплаты

 труда, что составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (сумма штрафа прописью)

 2. Сумму штрафа надлежит уплатить в федеральный бюджет перечислением в банк, обслуживающий индивидуального предпринимателя, в 30-дневный срок с момента получения настоящего постановления. В 3-дневный срок с момента уплаты штрафа представить копию банковского документа, подтверждающего перечисление суммы штрафа в федеральный бюджет в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование органа МАП России, территориального управления)

 При уклонении от уплаты штрафа в установленный срок или при неуплате штрафа в полном размере МАП России (территориальное управление) вправе обратиться в арбитражный суд с заявлением о взыскании с индивидуального предпринимателя соответствующих сумм штрафа, а также пени в размере одного процента налагаемой суммы штрафа или его неуплаченной части за каждый день просрочки.

Постановление о наложении штрафа может быть обжаловано в арбитражный суд в течение шести месяцев со дня его вынесения.

 Должностное лицо МАП России (территориального

 управления), вынесшее постановление \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (личная подпись) (расшифровка подписи)

**Приложение 11**

На бланке

 **Определение**

 **о прекращении дела о наложении штрафа**

 "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (место рассмотрения)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (ф.и.о., должность лица, рассматривающего дело)

 рассмотрел дело N \_\_\_ о наложении штрафа на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации, место ее

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

нахождения (юридический адрес) или ф.и.о. индивидуального предпринимателя, почтовый

за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (уклонение от исполнения, несвоевременное исполнение)

 предписания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование предписания, дата и номер выдачи предписания,

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 орган, выдавший предписание)

 Установил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (излагаются обстоятельства, свидетельствующие об отсутствии события и состава

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 нарушения или другие обстоятельства, которые в соответствии с п. 3.17 Положения служат

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 основаниями для прекращения дела)

 определил:

 Дело о наложении штрафа за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (уклонение, несвоевременное исполнение)

предписания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование предписания, орган, выдавший предписание, дата и номер выдачи предписания)

прекратить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (основания для прекращения дела)

 Должностное лицо МАП России (территориального

 управления), вынесшее постановление \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (личная подпись) (расшифровка подписи)

**Приложение 12**

На бланке

 **Предписание N**

 **о прекращении нарушений прав потребителей**

 " \_\_\_\_\_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (место вынесения)

 Начальник (заместитель начальника) территориального управления МАП России \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование территориального управления)

на основании акта проверки от " \_\_ " \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_\_\_\_\_\_ г. о нарушении \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование - для юридического лица; фамилия, имя, отчество- для индивидуального предпринимателя)

статьи \_\_\_\_\_\_\_\_ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в редакции от 9 января 1996 года (законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей) и в соответствии с п. 1 статьи 40 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" предписывает:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование - для юридического лица; фамилия, имя, отчество - для индивидуального

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

предпринимателя), нарушившего Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(законы и иные правовые акты Российской Федерации, регулирующие отношения в области

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 защиты прав потребителей),

 В срок до \_\_\_\_\_\_\_ 199 \_\_ г. прекратить нарушение статьи \_\_\_\_ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать, в чем конкретно выражено нарушение)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(содержание конкретных действий, которые должен совершить продавец (изготовитель, исполнитель)

 О выполнении настоящего предписания прошу сообщить до \_\_\_\_ 199 \_\_ г.

 За уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение настоящего предписания на продавца (изготовителя, исполнителя) может быть наложен штраф в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных Федеральным законом.

 Предписание может быть обжаловано в арбитражный суд в течение шести месяцев со дня его вынесения.

Начальник (заместитель начальника)

 территориального управления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

## Приложение № 2

**Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7**

**"О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей"**

**(с изменениями от 25 апреля 1995 г., 25 октября 1996 г.,**

**17 января 1997 г., 21 ноября 2000 г.)**

Обсудив материалы проведенного изучения, судебной практики по делам, возникшим в связи с осуществлением и защитой прав потребителей, Пленум Верховного Суда Российской Федерации отмечает, что при рассмотрении данной категории дел у судов возникли вопросы, связанные с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", требующие разрешения.

Учитывая это, а также в целях обеспечения наиболее эффективной и быстрой защиты прав потребителей при рассмотрении этих дел Пленум Верховного Суда Российской Федерации постановляет дать следующие разъяснения:

1. При рассмотрении дел, возникших в связи с осуществлением и защитой прав потребителей, необходимо иметь в виду, что законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, - с другой стороны.

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

потребностей предприятий, учреждений, организаций.

Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договоров розничной купли-продажи; аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по

обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п. 2 ст. 676 ГК РФ); подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя - гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов - граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Кроме того с 20 декабря 1999 года (времени опубликования Федерального закона "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 17 ноября 1999 года) отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2. Отношения с участием потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и принимаемыми в соответствии с ними иными законами и правовыми актами Российской Федерации (ст. 9 Федерального закона "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации", п. 1 ст. 1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и иные федеральные законы и правовые акты Российской Федерации применяются к отношениям в области защиты прав потребителей, если:

это предусмотрено ГК РФ (например, п. 3 ст. 492, п. 3 ст. 730 ГК РФ);

ГК РФ не содержит такого указания, однако названные выше федеральные законы и правовые акты конкретизируют и детализируют нормы ГК РФ, регулирующие данные правоотношения (например, ст. ст. 8 - 10 Закона Российской Федерации "О защите прав

потребителей") либо когда ГК РФ не регулирует указанные отношения (например, ст. 17 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей");

указанные законы и другие правовые акты предусматривают иные правила, чем ГК РФ, когда ГК РФ допускает возможность их установления иными законами и правовыми актами (например, п. 1 ст. 394 ГК РФ, п. 2 ст. 13 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

В тех случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений с участием потребителей, помимо норм ГК РФ, регулируются и специальными законами Российской Федерации (например, договоры перевозки, энергоснабжения), то к отношениям, вытекающим из таких договоров, Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" может применяться в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону. При этом необходимо учитывать, что специальные законы, принятые до введения в действие части второй ГК РФ, применяются к указанным правоотношениям в части, не противоречащей ГК РФ и Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей".

При рассмотрении требований потребителей, вытекающих из договоров розничной купли-продажи и бытового подряда, необходимо иметь в виду, что, исходя из п. 3 ст. 492 и п. 3 ст. 730 ГК РФ, к отношениям по указанным договорам применяются положения ГК РФ об этих видах договоров (ст.ст. 492 - 505 и 730 - 739 ГК РФ), общие положения ГК РФ о договорах купли-продажи и подряда, если иное не предусмотрено параграфом 2 главы 30 и параграфом 1 главы 37 ГК РФ (п. 5 ст. 454, п. 2 ст. 702 ГК РФ), а также положения Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в части, не урегулированной ГК РФ.

3. В соответствии с п. 4 ст. 3 ГК РФ на основании и во исполнение ГК РФ и иных федеральных законов, указов Президента Российской Федерации Правительство Российской Федерации вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права, в том числе и нормы о защите прав потребителей (в частности, на основании п. 2 ст. 502 ГК РФ, ст. 1, п.п. 2 и 4 ст. 5, п. 4 ст. 7, п.п. 1 и 2 ст. 10, п.1 ст. 18, ст.ст. 26, 38 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

При этом необходимо учитывать, что принятые Правительством Российской Федерации до введения в действие Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в редакции Закона от 17 ноября 1999 года)

правила об отдельных видах договоров (в частности, Правила предоставления коммунальных услуг от 26 сентября 1994 года (в ред. Постановлений Правительства РФ от 24.02.95 N 182, от 10.02.97 N 155, от 13.10.97 N 1303), Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.08.97

N 1036) могут применяться в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ и названному выше Закону Российской Федерации.

1. исключен (Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 17 января 1997 г. № 2 – «Российская газета», 5 февраля 1997 г.).

5. При принятии искового заявления следует иметь в виду, что:

- поскольку в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" иски по данной категории дел предъявляются в суд по месту жительства истца, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту причинения вреда, ни один из названных судов не вправе отказывать в принятии искового заявления со ссылкой на п. 7 ст. 129 ГПК РСФСР, так как в силу ст. 118 ГПК РСФСР выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу. Исключение составляют иски по спорам, вытекающим из договоров перевозки груза, которые предъявляются согласно ч.3 ст.119 ГПК РСФСР по месту нахождения управления транспортной организации, к которой в установленном порядке была предъявлена претензия;

- решая вопрос о принятии заявления, судье следует проверять, подведомственно ли заявленное требование суду, имея в виду, что по ряду требований взыскания производятся в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи, совершаемой нотариусами и должностными лицами, которым законом предоставлено право совершать это нотариальное действие. Заинтересованная сторона в указанных случаях вправе обратиться непосредственно в суд, если истек срок получения исполнительной надписи либо отсутствуют необходимые для этого документы, а также когда ей было отказано в совершении исполнительной надписи либо в случае несогласия с выданной исполнительной надписью;

- Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" не установлен предварительный внесудебный порядок разрешения требований потребителей товаров (работ, услуг), однако по некоторым спорам данной категории действующим законодательством предусмотрен такой порядок (например, ст. 797 ГК РФ). Учитывая это, судья в соответствии с п. 2 ст. 129 ГПК РСФСР должен отказать в принятии заявления, если потребителем не был соблюден предварительный внесудебный порядок рассмотрения этих споров и такая возможность не утрачена. При этом необходимо иметь в виду, что истечение

установленного законодательством пресекательного срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции Российской Федерации и названному выше Закону Российской Федерации;

- в соответствии с п. 3 ст. 17 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением их прав, без каких-либо ограничений;

- в силу п. 3 ст. 17 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы), федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявленным в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

6. В соответствии с ч. 1 ст. 42 ГПК РСФСР и Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" право на предъявление исков к изготовителям (исполнителям, продавцам) предоставлено:

федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам) в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей, в том числе о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей (п. 4 ст. 40, ст. 46 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей");

федеральным органам исполнительной власти (их территориальным органам), осуществляющим контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в случае нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) требований к безопасности товаров (работ, услуг), в том числе в защиту неопределенного круга потребителей (п. 1 ст. 42, ст. 46 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей");

органам местного самоуправления в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (ст.ст. 44, 46 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей");

общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (п. 2 ст. 45, ст. 46 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

В соответствии с ч. 2 ст. 42 ГПК РСФСР и п. 4 ст. 40 Закона Российской Федерации "О

защите прав потребителей" федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) может быть привлечен судом к участию в процессе или вступить в процесс по своей инициативе для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

6-1. При рассмотрении дел данной категории необходимо иметь в виду, что исходя из ст. 46 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", в защиту неопределенного круга потребителей могут быть заявлены лишь требования неимущественного характера (то есть не связанные со взысканием каких-либо сумм), целью которых является признание действий продавца (исполнителя, изготовителя) противоправными в отношении всех потребителей (как уже заключивших договор, так и только имеющих намерение заключить договор с данным хозяйствующим субъектом) и прекращение таких действий.

7. Учитывая, что на основании ч. 3 ст. 123 Конституции Российской Федерации судопроизводство осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон, при подготовке дела к судебному разбирательству и в процессе разбирательства дела суду следует предложить истцу и ответчику представить доказательства, необходимые для всестороннего, полного и объективного выяснения действительных обстоятельств возникшего спора. В первую очередь должны быть представлены и исследованы документы, устанавливающие характер взаимоотношений сторон, их права и обязанности (договор, квитанция, квитанция - обязательство, квитанция-заказ, транспортная накладная, расчет убытков, которые по мнению истца должны быть возмещены ответчиком, и другие документы).

Необходимо иметь в виду, что по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе) (п.4 ст.13, п.5 ст.14, п.6 ст.28 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей"). Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (п.6 ст.18, п.п.5, 6 ст.19, п.п. 4, 5, 6 ст. 29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

В тех случаях, когда сторона в силу объективных причин (например, тяжелая болезнь, отдаленность места жительства и плохое транспортное сообщение) испытывает затруднения в сборе необходимых доказательств, суд оказывает ей помощь в представлении тех или иных документов, истребуя их от соответствующих лиц.

1. Принимая к производству дело данной категории при цене иска в тридцать и более

 размеров минимальной оплаты труда, необходимо учитывать, что в соответствии со ст. ст. 6 и 113 ГПК РСФСР единоличное разрешение спора допустимо в случае, если участвующие в деле лица не возражают против такого порядка рассмотрения дела.

9. При рассмотрении дел, возникших в связи с осуществлением и защитой потребителем его прав, закрепленных в Законе Российской Федерации "О защите прав потребителей", необходимо иметь в виду, что в силу п. 1 ст. 13 этого Закона законодательством Российской Федерации, а также договором между потребителем и продавцом (исполнителем) может предусматриваться ответственность за нарушение последним обязательств, за которые Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" ответственность не предусмотрена или установлен более высокий размер ответственности.

Такие условия ответственности продавца (исполнителя), предусмотренные указанным законом, либо договором с потребителем, должны учитываться судом при разрешении возникшего впоследствии между этими лицами спора.

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

Под убытками в соответствии с п. 2 ст. 15 ГК РФ следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Если лицо, нарушившее право потребителя, получило вследствие этого доходы, потребитель вправе требовать возмещения наряду с другими убытками упущенной выгоды в размере не меньшем, чем такие доходы.

11. При рассмотрении требований потребителей о взыскании неустойки (пени), предусмотренной Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", необходимо иметь в виду, что:

а) неустойка (пеня) в размере, установленном ст. 23 Закона, взыскивается за каждый день просрочки указанных в ст. ст. 20, 21, 22 Закона сроков устранения недостатков товара и

замены товара с недостатками, а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта либо до замены товара с недостатками аналогичного товара длительного пользования впредь до выдачи потребителю товара из

 ремонта или его замены либо до предоставления во временное пользование аналогичного товара без ограничения какой-либо суммой. При этом судам надлежит учитывать, что если срок устранения недостатков не был определен письменным соглашением сторон, то в соответствии с п.1 ст.20 Закона недостатки должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения.

При разрешении требования потребителя о предоставлении во временное пользование аналогичного товара следует учитывать, что в соответствии с п. 2 ст. 20 Закона Правительством Российской Федерации установлен Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется (Постановление от 19 января 1998 г. N 55 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222, от 02.10.1999 N 1104)).

Если потребитель в связи с нарушением продавцом, изготовителем (организацией, выполняющей их функции на основании договора) предусмотренных ст. ст. 20, 21, 22 Закона сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования, из числа предусмотренных ст. 18 Закона. При этом следует иметь в виду, что в случае просрочки выполнения нового требования также взыскивается неустойка (пеня), предусмотренная п. 1 ст. 23 Закона.

В случае, когда продавцом, изготовителем (предприятием, выполняющим их функции) нарушены сроки устранения недостатков товара или сроки замены товара с недостатками, а также не выполнено либо несвоевременно выполнено требование потребителя о предоставлении во временное пользование аналогичного товара длительного пользования, неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение;

б) неустойка (пеня) в размере, предусмотренном п.5 ст.28 Закона, за нарушение установленных сроков начала и окончания выполнения работы (оказания услуги) и промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги), а также назначенных потребителем на основании п.1 ст.28 Закона новых сроков, в течение которых исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги), ее этапа и (или) выполнить работу (оказать услугу), ее этап, взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала исполнения работы (оказания услуги), ее этапа либо

окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или до предъявления потребителем иных требований, перечисленных в п.1 ст.28 Закона. Если исполнителем были одновременно нарушены установленные сроки начала и окончания работы (оказания услуги), ее этапа, неустойка (пеня) взыскивается за каждое нарушение, однако ее сумма в отличие от неустойки (пени), установленной ст.23 Закона, не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа, если цена отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) не определена договором;

в) размер подлежащей взысканию неустойки (пени) за нарушение предусмотренных ст. 30, 31 Закона сроков, устранения недостатков работы (услуги) должен определяться в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона.

г) при удовлетворении судом требования потребителя предусмотренная п. 1 ст. 23 Закона неустойка (пеня) взыскивается по день фактического исполнения решения.

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

Учитывая, что указанный Закон Российской Федерации не содержит каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки, суд в соответствии со ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной, заслуживающий уважения, интерес ответчика.

13. При рассмотрении дел о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вследствие непредоставления достоверной или полной информации о товаре (работе, услуге) необходимо учитывать, что в соответствии со ст.ст. 1095 - 1097 ГК РФ, п. 3 ст. 12 и п.п. 1 - 4 ст. 14 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" такой вред подлежит возмещению продавцом или

изготовителем либо исполнителем в полном объеме независимо от их вины (за исключением случаев, предусмотренных, в частности, ст. 1098 ГК РФ, п. 5 ст. 14, п. 5 ст. 18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей") и независимо от того, состоял ли

потерпевший с ними в договорных отношениях.

Вред в указанных случаях в соответствии со ст.1097 ГК РФ возмещается, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если срок годности или срок службы не установлен, в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги), а также независимо от того, когда был причинен вред, если:

в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен;

потребитель не был предупрежден о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).

Под сроком годности, исходя из п.4 ст.5 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", следует понимать период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Такой срок устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары. В соответствии с п.1 ст.5 Закона на товар (работу), предназначенную для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе (а в случаях, перечисленных в п.2 ст.5 Закона, - обязан) устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

14. При разрешении споров о защите прав потребителей необходимо иметь в виду, что условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (п. 2 ст. 400 ГК РФ и ст. 16 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

15. Под существенными недостатками выполненной работы (оказанной услуги) и иными отступлениями от условий договора, дающими потребителю в соответствии с п.1 ст.29 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" право расторгнуть

договор и потребовать возмещения убытков, следует понимать неустранимые недостатки или недостатки, которые не могут быть устранены без несоразмерных затрат времени, или выявляются неоднократно, или проявляются вновь после из устранения, или другие

подобные недостатки.

16. При определении размера подлежащего возмещению вреда, причиненного потребителю полной или частичной утратой либо повреждением вещи (материала), переданной исполнителю для выполнения работы (оказания услуги), следует учитывать, что ст. 35 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" установлена обязанность исполнителя возместить двукратную стоимость утраченного или поврежденного материала (вещи), а также понесенные потребителем расходы.

Если требование потребителя не было добровольно удовлетворено исполнителем, цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется судом, исходя из цены, существующей на время вынесения решения в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем (п. 2 ст. 35 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Суд в соответствии с п.3 ст.35 Закона вправе освободить исполнителя от ответственности за полную либо частичную утрату (повреждение) принятого от потребителя материала (вещи) только в случаях, если он предупреждал потребителя об особых свойствах этого материала (вещи), которые могут повлечь его утрату или повреждение либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

17. Суду необходимо иметь в виду, что в случае продажи товара ненадлежащего качества право выбора вида требований, которые в соответствии со ст. 503 ГК РФ и п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю. При этом потребитель вправе требовать замены товара либо расторжения договора независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в ст. 4 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", за исключением дорогостоящих или технически сложных товаров, замена которых возможна лишь при условии существенного нарушения их качества (п. 1 ст. 503, п. 2 ст. 475 ГК РФ). Вопрос о том, является ли товар дорогостоящим, решается судом с учетом конкретных обстоятельств каждого дела.

Между тем в соответствии с п.3 ст.475 ГК РФ требования об устранении недостатков или о замене товара могут быть предъявлены покупателем, если иное не вытекает из

характера товара или существа обязательства, что может быть, в частности, при продаже товара через розничные комиссионные торговые предприятия.

18. При разрешении спора, возникшего в связи с утратой или повреждением материала

или вещи заказчика, необходимо иметь в виду, что цена материала, передаваемого исполнителю, в соответствии со ст. 734 ГК РФ и п.2 ст.35 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" определяется по соглашению сторон и указывается в квитанции или ином документе, выдаваемом заказчику.

19. Если потребитель предъявил продавцу (изготовителю) требование о замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар уже снят с производства либо прекращены его поставки и т.п., то в соответствии со ст. 416 ГК РФ обязательство продавца (изготовителя) в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения и потребитель вправе предъявить иное из перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", ст. 503 ГК РФ требование. Бремя доказывания невозможности замены товара вследствие обстоятельств, за которые не может отвечать продавец (исполнитель), а также принятия последним всех необходимых мер для выполнения требований потребителя в указанных случаях лежит на продавце (исполнителе).

Если указанные обстоятельства будут установлены в стадии исполнения вынесенного судом решения, обязывающего ответчика предоставить потребителю взамен некачественного товара товар той же марки (модели, артикула), суд в соответствии со ст. 355 ГПК РСФСР решает вопрос об изменении способа исполнения решения.

20. При разрешении споров, связанных с ремонтом в течение гарантийного срока купленных товаров длительного пользования, необходимо руководствоваться главой II, а не главой III Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", поскольку право на гарантийный ремонт вытекает из приобретения товара с недостатками. Договор на выполнение работ или оказание услуг по гарантийному ремонту в указанных случаях потребителем не заключается.

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 абонементное обслуживание, заключенного потребителем с мастерскими по ремонту и обслуживанию телевизоров, бытовой техники и т.п., производящими в процессе ремонта замену различных деталей и узлов, на которые установлены гарантийные сроки (например, кинескопов, моторов). В случае выхода из строя таких деталей и узлов при возникновении спора, связанного с ремонтом в течение

гарантийного срока, необходимо руководствоваться главой III названного Закона Российской Федерации, регулирующей вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг, поскольку потребителем в данном случае не заключался договор купли-

продажи отдельного узла или детали изделия, находящегося в ремонте.

20.1. При рассмотрении споров, связанных с осуществлением гарантийного ремонта, следует иметь в виду, что при принятии товара для проведения данного ремонта у продавца (изготовителя) или организации, выполняющей их функции, возникает обязательство перед потребителем по хранению этого товара, к которому применяются правила главы 47 ГК РФ о договоре хранения, если иное не предусмотрено Законом "О защите прав потребителей" (ст.906 ГК РФ). В частности, хранение товара во время проведения гарантийного ремонта должно осуществляться безвозмездно, поскольку Закон исходит из принципа полного освобождения потребителя от расходов, связанных с восстановлением его прав.

21. В соответствии с п.5 ст.18 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", ст.493 ГК РФ отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований продавцом (изготовителем). В случае возникновения спора потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания в подтверждение факта заключения договора и его условий, которые оцениваются судом в совокупности со всеми собранными по делу доказательствами.

22. Рассматривая требования потребителя о возмещении убытков, причиненных ему недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), суд должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о его свойствах и характеристиках, имея в виду, что в силу Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность компетентного выбора (ст. 12). При этом необходимо учитывать, что по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации (п. 1 ст. 10 Закона).

Информация о товарах (работах, услугах) в соответствии с п. 2 ст. 8 Закона должна в наглядной и доступной форме доводиться до сведения потребителя при заключении договоров о реализации товаров (выполнении работ, оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания. Учитывая это, предоставление данной информации на иностранном языке, без сообщения перевода в объеме, указанном в п. 2 ст. 10 Закона,

следует расценивать как непредоставление необходимой информации с наступлением последствий, перечисленных в п.п.1, 2, 3 ст.12 Закона.

 23. исключен. (Постановление Пленума Верховного Суда от 25 октября 1996 г. № 10 –

Бюллетень Верховного Суда, № 1, 1997 г.)

 24. исключен. (Постановление Пленума Верховного Суда от 25 октября 1996 г. № 10- Бюллетень Верховного Суда, № 1, 1997 г.)

25. В силу ст. 15 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, возмещается причинителем вреда только при наличии вины.

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

26. В том случае, когда договор на обслуживание заключен с гражданином, предъявившим не принадлежащий ему паспорт (или заменяющий паспорт документ), лицо, которому принадлежит этот паспорт, не должно нести ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора. Ответственность возлагается на лицо, фактически заключившее этот договор.

Если же такое лицо не будет установлено, обязанность возместить ущерб, причиненный предприятию, объединению, организации, оказывающему услуги населению, может быть возложена согласно нормам трудового законодательства на работника данного предприятия, объединения, организации, заключившего договор с лицом, предъявившим не принадлежащий ему документ, удостоверяющий личность (при наличии вины работника).

27. Соглашение гражданина с работником предприятия, учреждения, организации, выполняющего работы (оказывающего услуги) о выполнении работы (оказании услуги) без соответствующего оформления, вопреки установленным правилам, не порождает прав и обязанностей между гражданином и этим предприятием, учреждением, организаций, поэтому последнее не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение работы (оказание услуги) либо за утрату или повреждение переданного по такому соглашению имущества в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав

потребителей". В указанном случае имущественную ответственность перед гражданином несет лицо, обязавшееся выполнить работу (оказать услугу).

28. Поскольку в соответствии с п. 3 ст. 26 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от 14

до 18 лет самостоятельно несут имущественную ответственность не только по сделкам, которые они вправе совершать самостоятельно, без согласия родителей, усыновителей, попечителя (п. 2 ст. 26 ГК РФ), но и по сделкам, совершенным ими с письменного согласия родителей, усыновителей, попечителя либо без такого согласия, но с последующим письменным одобрением сделки этими лицами (п. 1 ст. 26 ГК РФ), наличие письменного согласия родителя, усыновителя или попечителя на заключение несовершеннолетним договора возмездного оказания услуг (например, бытового проката) не является основанием для возложения на этих лиц имущественной ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение договора несовершеннолетним, за исключением случаев, когда в соответствии со ст. 361 ГК РФ был заключен договор поручительства. Вместе с тем родители, усыновители или попечитель могут нести имущественную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора в случае, когда у несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет нет доходов или иного имущества, достаточных для возмещения вреда.

29. При удовлетворении требований потребителя о защите его прав, закрепленных в Законе Российской Федерации "О защите прав потребителей", которые не были удовлетворены продавцом (исполнителем, изготовителем) в добровольном порядке, в каждом случае надлежит обсуждать вопрос о необходимости взыскания штрафа в размере цены иска (п. 6 ст. 13 Закона) независимо от того, заявлялось ли такое требование.

Поскольку взыскание штрафа в указанном случае является правом, а не обязанностью суда, он, исходя из конкретных обстоятельств дела может не взыскивать штраф либо снизить его сумму.

Принимая решение о взыскании штрафа в федеральный бюджет, суд в резолютивной части решения указывает о перечислении пятидесяти процентов суммы этого штрафа в пользу общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), предъявившего иск в интересах потребителя, либо органа местного самоуправления, если иск в интересах потребителя был заявлен этим органом.

30. Удовлетворяя иск о признании действий продавца, изготовителя (предприятия, выполняющего их функции), исполнителя противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении их действий, суд должен назначить срок, в течение которого правонарушитель обязан через средства массовой информации или иным способом

довести до потребителей решение суда.

В необходимых случаях, например, когда требуется немедленное доведение решения по такому делу до сведения потребителей товаров, использование которых грозит их здоровью,

суд может обязать в решении средство массовой информации в соответствии со ст. 35 Закона Российской Федерации "О средствах массовой информации" от 29 декабря 1991 г. (в редакции Федерального закона от 2 марта 1998 г.) опубликовать вступившее в законную силу решение в предписанный им срок.

Вступившее в законную силу решение суда по такому делу обязательно для суда, рассматривающего иск конкретного потребителя о гражданско-правовых последствиях указанных действий продавца, изготовителя, исполнителя по вопросам, имели ли место эти действия и совершены ли они данными лицами.

30-1. Судам необходимо учитывать, что в соответствии с ч. 4 ст. 46 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" в случае удовлетворения иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом) в интересах неопределенного круга потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественному объединению (ассоциации, союзу) судебных расходов, связанных с рассмотрением дела, в том числе расходов, связанных с привлечением к участию в деле экспертов.

31. Удовлетворяя требования потребителя об обязании произвести какие-либо действия, (например, ремонт, обменять предмет купли-продажи), суду необходимо в каждом случае указывать в резолютивной части решения срок, в течение которого после вступления решения в законную силу ответчик обязан совершить эти действия.

Учитывая, что согласно п. 3 ст. 211 ГПК РСФСР суд может обратить к немедленному исполнению полностью или в части решение по всем делам, если вследствие особых обстоятельств замедление в исполнении решения может привести к значительному ущербу для взыскателя или самое исполнение может оказаться невозможным, суду надлежит обсуждать необходимость немедленного исполнения постановленного им решения по делу, связанному с защитой прав потребителя.

32. В связи с принятием настоящего постановления признать утратившим силу постановление Пленума Верховного Суда РСФСР N 9 от 26 декабря 1989 г. "О практике рассмотрения судами РСФСР дел по спорам, связанным с обслуживанием населения".

## Список литературы

 **Нормативные акты**

1. Всеобщая декларация прав человека, принятая на 3-ей сессии Генеральной Ассамблеи ООН 10 декабря 1948 г.
2. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» от 9 апреля 1985 г. № 39/248
3. Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Украины о сотрудничестве в области защиты прав потребителей от 23 мая 1994 г.
4. Конституция РФ, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.
5. Основы законодательства СССР и республик от 31 мая 1991 г. – Ведомости Верховного Совета СССР 1991 г., № 26, стр. 733
6. Гражданский кодекс РСФСР от 11 июня 1964 г.
7. Гражданский кодекс РФ, часть1 от 30 ноября 1994 г.
8. Гражданский кодекс РФ, часть2 от 26 января 1996 г.
9. Федеральный закон «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»» от 9 января 1996 г. – Собрание законодательства от15 января 1996 г., № 3, стр.140, Российская газета от 16 января 1996 г.
10. Федеральный закон «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»» от 17 декабря 1999 г. – Собрание законодательства от 20 декабря 1999 г., № 51, стр.6287, Российская газета от 21 декабря 1999 г.
11. Федеральный закон РФ «Об акцизах» от 7 марта 1996 г. (с изменениями и дополнениями, внесенными Федеральными законами от 10 января 1997, 14 февраля 1998 г.) – Собрание законодательства, 1996 г., № 11, стр. 1016
12. Федеральный закон « Об общественных объединениях» от 19 мая 1995 г. (в ред. Федеральных законов от 17 мая 1997 г., 19 июля 1998 г.) – Собрание законодательства от 22 мая 1995 г., № 21, стр. 1930, Российская газета от 25 мая 1995 г.
13. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 25 сентября 1998 г.(в ред. Федеральных законов от 26 ноября 1998 г., 22 декабря 1999 г., 12 мая

 2000 г., 29 декабря 2000 г.) - Собрание законодательства от 28 сентября 1998 г., № 39,

 стр. 4857, Российская газета от 3 октября 1998г.

1. Федеральный закон «О внесении изменений и дополнений в статью 238 Уголовного

 кодекса Российской Федерации» от 9 июля 1999 г. – Собрание законодательства от 12

 июля 1999 г., № 28, стр. 3490, Российская газета от 14 июля 1999 г.

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. – Ведомости Съезда Народных Депутатов и Верховного Совета РСФСР (ВСНД и ВС) 1992 г., № 15, стр. 766, 1993 г., № 29, стр. 1111
2. Закон РФ «О сертификации» от 10 июня 1993 г. – ВСНД и ВС 1993 г., № 26, стр. 917, Российская газета от 25 июня 1993 г.
3. Закон РФ «О стандартизации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г. - ВСНД и ВС 1993 г., № 26, стр.966 , Российская газета от 25 июня 1993 г.
4. Приказ Государственного комитета по антимонопольной политике «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения ГКАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей» (с изменениями от 11 марта 1999 г.) от 4 апреля 1996 г. – Российские вести от 30 мая 1996 г.

**Комментарии к кодексам и законам**

1. Закон «О защите прав потребителей». Практический комментарий. – М.: Информационно-издательский фонд «СПРОС» КонфОП, 2000 г. – 152 стр.
2. Комментарий к Гражданскому кодексу РФ, часть 1 (постатейный) / под ред. О.Н. Садикова. – М.: юридическая фирма «КОНТРАКТ»; ИНФРА – М, 1998 г. – XXII, 778 стр.
3. Комментарий к Кодексу РСФСР об административных правонарушениях / под ред. И.И. Веремеенко, Н.Г. Салищевой, М.С. Студеникиной. – М.: ООО Издательство «ПРОСПЕКТ», 1998 г. – 800 стр.

Статьи, учебники

1. Гражданское право. Учебник, часть 1/ под ред. А.П. Сергеева, В.К. Толстого. – М.: «Проспект», 1997 г. – 600 стр.
2. Корнилов Э. Практика применения законодательства о правах потребителей. – Российская юстиция, 1998 г., № 8 , стр.27
3. Парций Я.Е. Об изменениях в Законе РФ «О защите прав потребителей»
4. Парций Я.Е. Постатейный комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей»
5. Распопин А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя. Виды ответственности. – Новосибирск: ООО «Издательство ЮКЭА», 2000 г. - 141 стр.
6. Уголовное право. Учебник, особенная часть / под ред. И.Я. Козаченко, З.А. Незнамова,

 Г.П. Новоселова. – М.: Издательская группа ИНФРА-М – НОРМА, 1998 г. – 768 стр.

1. Укусова Е. Дела о защите прав неопределенного круга лиц. – Российская юстиция,

 1997 г., № 11, стр. 3

**Судебная практика**

1. Обзор практики Верховного Суда «Некоторые вопросы судебной практики по гражданским делам» - Бюллетень Верховного Суда, 1995 г., № 10, стр. 10
2. Обзор практики Верховного Суда за 2-ой квартал 1996 г. – Бюллетень Верховного Суда, 1997 г., № 3, стр. 8
3. Определение судебной коллегии Верховного Суда РФ от 15 декабря 1998 г. – Бюллетень Верховного Суда, 1999 г., № 6, стр. 8
4. Определение судебной коллегии Верховного Суда РФ от 27 июля 1999 г. – Бюллетень Верховного Суда, 2000 г., № 2, стр. 9
5. Постановление Пленума Верховного Суда РФ «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» от 20 декабря 1994 г. № 10 (в ред. Постановлений Пленума Верховного Суда от 25 октября 1996 г., 15 января 1998 г.) – Российская газета от 8 февраля 1995 г.
6. Постановление Пленума Верховного Суда РФ «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» от 29 сентября 1994 г. № 7 (с изменениями от 25 апреля 1995 г., 25 октября 1996 г., 17 января 1997 г., 21 ноября 2000 г.) – Бюллетень Верховного Суда РФ 1995 г., № 3, стр. 9, Российская газета от 26 ноября 1994 г.
1. Всеобщая декларация прав человека, принятая на 3-ей сессии Генеральной Ассамблеи ООН

10 декабря 1948 г. [↑](#footnote-ref-1)
2. Конституция РФ, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. [↑](#footnote-ref-2)
3. Гражданский кодекс РСФСР, принятый Верховным Советом РСФСР 11 июня 1964 г. [↑](#footnote-ref-3)
4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике

рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» [↑](#footnote-ref-4)
5. Укусова Е. Дела о защите прав неопределенного круга лиц. – Российская юстиция, 1997 г., № 11. [↑](#footnote-ref-5)
6. Преамбула Закона «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. [↑](#footnote-ref-6)
7. Основы гражданского законодательства СССР и республик от 31 мая 1991 г., Гражданский

кодекс РСФСР от 11 июня 1964 г. [↑](#footnote-ref-7)
8. Закон РФ «О защите прав потребителей». Практический комментарий. [↑](#footnote-ref-8)
9. Приказ Государственного комитета по антимонопольной политике от 4 апреля 1996 г. (приложение № 1) [↑](#footnote-ref-9)
10. Приказ Государственного комитета по антимонопольной политике от 4 апреля 1996 г. [↑](#footnote-ref-10)
11. Закон РФ «О стандартизации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г. [↑](#footnote-ref-11)
12. Ст. 196 Гражданского кодекса РФ от 30 ноября 1994 г. [↑](#footnote-ref-12)
13. Гражданский кодекс РФ от 30 ноября 1994 г., часть 1 [↑](#footnote-ref-13)
14. П. 25 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. № 7 (приложение № 2) [↑](#footnote-ref-14)
15. Обзор практики Верховного Суда РФ «Некоторые вопросы судебной практики по

гражданским делам» [↑](#footnote-ref-15)
16. Постановление Пленума Верховного Суда от 20.12.94 №10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» [↑](#footnote-ref-16)
17. Федеральный закон РФ «Об общественных объединениях» от 19 мая 1995 г. [↑](#footnote-ref-17)
18. П. 31 Постановления Пленума Верховного Суда от 29 сентября 1994 г. № 7 [↑](#footnote-ref-18)
19. Ст. 530 Гражданского кодекса РФ от 30 ноября 1994 г. , часть 1 [↑](#footnote-ref-19)
20. Гражданский кодекс РФ от 30 ноября 1994 г., часть 1 [↑](#footnote-ref-20)
21. Определение Судебной коллегии Верховного Суда РФ от 15 декабря 1998 г. [↑](#footnote-ref-21)
22. Обзор судебной практики Верховного Суда за II квартал 1996 г. [↑](#footnote-ref-22)
23. Постановление Пленума Верховного Суда от 29 сентября 1994 г. № 7,

ст. 330 Гражданского кодекса РФ от 30 ноября 1994 г., часть 1 [↑](#footnote-ref-23)
24. Постановление Пленума Верховного Суда от 29 сентября 1994 г. № 7 [↑](#footnote-ref-24)
25. П. 2 ст. 7 Закона РФ «О стандартизации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г. [↑](#footnote-ref-25)
26. Ст. 1 Федерального закона РФ «Об акцизах» от 7 марта 1996 г. [↑](#footnote-ref-26)
27. Федеральный закон РФ от 9 июля 1999 г [↑](#footnote-ref-27)
28. Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г. № 39/248 «Руководящие

принципы для защиты интересов потребителей» [↑](#footnote-ref-28)
29. Закон РФ «О защите прав потребителей». Практический комментарий. [↑](#footnote-ref-29)
30. Ст.3 Соглашения между Правительством Российский Федерации и Правительством

Украины о сотрудничестве в области защиты прав потребителей от 23 мая 1994 г. [↑](#footnote-ref-30)