#

# СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ…………………………………………………………………..3

# 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

# 1.1. Становление законодательства о защите прав потребителей……..…6

# 1.2. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов…………………………………………………………...……14

# 3.1 Международные принципы защиты интересов потребителей…...…..24

2. ПРОБЛЕМЫ ПРИМЕНЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1. Определение размера компенсации морального вреда………………30

2.2. Понятие разумного срока при применении законодательства о защите прав потребителей……………………………………………………….…………35

2.3. Потребительский терроризм………………………………….………..36

ЗАКЛЮЧЕНИЕ…………………………………………………...…………40

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ…………………………..………………………43

# ВВЕДЕНИЕ

Переход России от плановой экономики к рыночной, законодательное закрепление многообразия форм собственности, придание законного статуса предпринимательской деятельности и определение ее организационно-правовых форм - все это способствовало созданию потребительского рынка, расширению ассортимента в сфере выпуска товаров, производства работ и оказания услуг. К этому рядовой потребитель оказался не готов. Необходимость государственного управления рыночной экономикой до недавнего времени в России отвергалась. Однако опыт абсолютно «свободного рынка» привел отечественных ученых - юристов, экономистов, а также и политиков к выводу о регулируемом рынке и вмешательстве государства в экономические процессы. В силу этого, регулирующее воздействие государства на данном этапе на потребительскую политику, на защиту прав потребителей от недобросовестных предпринимателей не только оправдано, но и необходимо. Одним из способов государственной защиты прав потребителей является ответственность возникающая из нормативно-правовых актов регулирующие данную область. 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.)

Выбор темы обусловлен важностью и актуальностью исследуемой проблемы и ее недостаточной разработанностью в науке гражданского права, а также недостаточным законодательным регулированием.

Актуальность темы прослеживается как в теоретическом, так и в практическом плане, особенно учитывая большое количество нормативно-правовых актов, регулирующих общественные отношения в рассматриваемой сфере, часть из которых дублируют, а иногда и противоречат друг другу; разнообразие органов исполнительной власти, осуществляющих контрольно-надзорные полномочия за соблюдением законодательства о защите прав потребителей и возможностью привлечение нарушителей к ответственности за указанные нарушения в судебном порядке согласно действующему законодательству.

Закон «О защите прав потребителей» - один из первых рыночных законов, имеющих прямое отношение к преобразованию экономики. Необходимость принятия специального закона была вызвана тем, что все действовавшее ранее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя, а немногочисленные законодательные нормы, которые имелись в области охраны интересов потребителя, были заблокированы ведомственными нормативными актами и практически не действовали. Начало 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 гражданскую ответственность производителей, продавцов, исполнителей за качество своей работы, что в условиях отсутствия развитой конкуренции способствует повышению качества продукции и услуг и других организаций.

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.

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.

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.

В практическом плане значение темы исследования связано с необходимостью повышения эффективности борьбы с нарушениями прав потребителей: производством и продажей недоброкачественных продуктов, товаров, некачественным оказанием услуг, выполнением работ.

В работе исследуются законодательство Российской Федерации в области защиты прав потребителей, история его становления, и выявлены наиболее распространенные проблемы применения современного законодательства в рассматриваемой сфере и пути его совершенствования.

Основная цель работы заключается в изучении действующего законодательства, предложений по дальнейшему совершенствованию законодательства в этой области, его систематизации и кодификации, а также рекомендаций, направленных на повышение эффективности практики его применения.

# 1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

# 1.1. Становление законодательства о защите прав потребителей

Законодательство о защите прав потребителей как отрасль права возникла в России сравнительно недавно - в начале 1990-х годов. «До этого регулирование отношений по удовлетворению потребностей граждан осуществлялось в основном нормами кодифицированного гражданского законодательства, предназначенными для установления общих норм и призванными служить базой для специального законодательства. Поэтому в нормативных актах традиционно не учитывалась специфика взаимоотношений потребителей с организациями сферы обслуживания. Некоторые виды фактически существовавших договоров вообще не укладывались в рамки действовавшей классификации гражданско-правовых соглашений. Кроме того, в законодательстве отсутствовала система специальных гарантий охраны прав граждан при заключении договоров, направленных на обслуживание их потребностей. Еще одной особенностью правового регулирования данной области отношений являлась множественность подзаконных актов, регламентировавших отдельные сферы взаимоотношений с участием граждан-потребителей. Ведомственные акты, как правило, содержали нормы, ущемлявшие интересы потребителей, а в некоторых случаях прямо противоречившие законодательству».[[1]](#footnote-1)

Действовавшее законодательство не вполне соответствовало и нормам международного права, в частности Руководящим принципам для защиты интересов потребителей, единогласно принятым 9 апреля 1985 г. (Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН 30/248). Это несоответствие проявлялось прежде всего в том, что не все права потребителей, признанные международным сообществом (право на информацию, на безопасность, на просвещение, на возмещение вреда, право объединяться в потребительские организации для защиты собственных интересов), были надлежащим образом законодательно урегулированы, а те, которые нашли отражение в законодательстве, не имели механизма реализации и потому носили декларативный характер. Кроме того, отсутствовала система государственной защиты интересов потребителей. Такое положение способствовало созданию условий для навязывания потребителям явно не выгодных для них условий договора, товаров, не пользующихся спросом, и т.д.

В условиях свободы предпринимательской деятельности, тотального дефицита, отсутствия культуры потребления необходимость в специальном законодательстве стала особенно острой.

Первой попыткой создания специального законодательства была разработка осенью 1988 г. проекта Закона СССР "О качестве продукции и защите прав потребителей". Большая часть этого законопроекта была посвящена проблемам обеспечения качества товаров и услуг, и лишь один раздел содержал нормы, направленные на защиту интересов потребителей. Само появление этого законопроекта было первым шагом в создании потребительского законодательства. Впервые признавалась необходимость принятия специальных норм законодательства, устанавливающих гарантии государственной защиты интересов потребителей.

Проект этот не был лишен недостатков. Во-первых, он не делал различий между потребителем-гражданином и потребителем - юридическим лицом. Во-вторых, все его нормы были так или иначе связаны с качеством товаров, т.е. все основные права потребителей (на информацию, на возмещение вреда, право на объединение и др.) формулировались лишь относительно обеспечения права на качество. Проект широко обсуждался, но был отвергнут, т.к. большинство его положений носило декларативный характер и не могло быть реализовано.

Поворотным моментом в создании потребительского законодательства стало принятие 22 мая 1991 г. Закона СССР "О защите прав потребителей"; в связи с распадом СССР он так и не вступил в силу. Этот Закон содержал множество положений, не разработанных в гражданском законодательстве, а также механизмы реализации всех его норм, что было его несомненным достоинством. Закон не только не требовал привычного принятия подзаконных актов, но и прямо запрещал создание ведомственных документов, затрагивающих интересы потребителей. Закон СССР "О защите прав потребителей" - один из первых нормативных актов, закрепивших право граждан на компенсацию за причиненный моральный вред. В то же время некоторые его положения, такие, как право граждан на гарантированный минимум потребления, носили декларативный характер.

7 апреля 1992 г. в действие вступил Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее – Закон «О защите прав потребителей»). Одним из существенных его положений стала норма, запрещавшая при принятии других нормативных актов, затрагивающих интересы потребителей, снижать гарантии защиты их прав по сравнению с установленными в Законе. Не менее важна норма Закона, предоставившая право принимать затрагивающие интересы потребителей нормативные акты только Правительству РФ и прямо запретившая ему поручать принятие таких актов министерствам и ведомствам. Закон определил, что потребителем является гражданин, который приобретает или намеревается приобрести товары (работы, услуги) для личных нужд. Юридические лица были выведены из сферы действия Закона. Тем самым законодатель подчеркнул необходимость установления повышенных гарантий защиты для потребителя-непрофессионала.

«Впервые в российском законодательстве были закреплены признанные международным сообществом права потребителей и гарантии их реализации. Закон предусмотрел повышенные гарантии защиты при причинении вреда жизни, здоровью или имуществу граждан, установив десятилетний срок ответственности изготовителя за выпущенную продукцию, как перед потребителем, так и перед другими лицами независимо от наличия между ними договорных отношений. Гарантией реализации прав потребителей на защиту стали установление в Законе подсудности по выбору истца по делам о нарушении потребительского законодательства и освобождение потребителей от уплаты государственной пошлины при предъявлении исков. Наряду с индивидуальной защитой прав потребителей Закон предусмотрел и возможность их коллективной защиты, предоставив государственным органам право пресечения нарушений потребительского законодательства и наложения штрафных санкций на нарушителей.

Еще одним нововведением Закона стала возможность предъявления исков в интересах неопределенного круга потребителей. К сожалению, из-за несовершенства законодательных формулировок эта форма защиты интересов потребителей пока не получила должного распространения.»[[2]](#footnote-2)

Основным органом, контролирующим соблюдение потребительского законодательства, является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. «Федеральная служба является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка и находится в ведении Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации.»[[3]](#footnote-3)

Федеральная служба руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, актами Минздравсоцразвития России, поручениями и указаниями Министра здравоохранения и социального развития Российской Федерации и его заместителей, Положением о Федеральной службе, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 года N 322.

«Федеральная служба осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои территориальные органы во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации.»[[4]](#footnote-4)

Существенной гарантией защиты интересов потребителей стало закрепление в Законе широких прав общественных объединений потребителей, позволяющих им реально участвовать в формировании потребительской политики в государстве.

После образования СНГ и принятия входящими в него странами актов о суверенитете во многих государствах Содружества было создано собственное потребительское законодательство. «Анализируя его, можно отметить различия в подходах к регулированию проблем, связанных с защитой прав потребителей. Они касаются трех аспектов:

1) права граждан на гарантированный минимум потребления. Украина, Казахстан и Кыргызстан включили это право в свое законодательство, заимствуя его из Закона СССР "О защите прав потребителей". Оно не нашло реального применения. В России при принятии Закона "О защите прав потребителей" право на гарантированный минимум потребления после бурных обсуждений было из проекта исключено;

2) степени детализации механизмов применения Закона. Так, если сравнить, например, Законы России и Молдовы, то первый подробно регламентирует все этапы реализации каждого из закрепленного им прав и не требует принятия дополнительных нормативных актов; второй же содержит значительное количество отсылочных норм. О преимуществе первого подхода свидетельствует обширная судебная практика применения Закона "О защите прав потребителей" в России, которая дважды была предметом обсуждения на Пленуме Верховного Суда РФ;

3) государственного регулирования потребительского рынка. Большинство стран СНГ предпочли передать функции по защите прав потребителей уже действующим структурам. Лишь в Белоруссии были созданы специальные государственные органы для защиты интересов потребителей и позднее на Украине в Законе появились нормы, регламентирующие создание и правовые основы деятельности специального Государственного комитета по защите прав потребителей. Российский Закон предусматривает двухуровневую систему государственной защиты потребителей: федеральными органами и специально создаваемыми органами при местной администрации.»[[5]](#footnote-5)

В тех странах СНГ, где нет специального законодательства о защите потребителей, регулирование по-прежнему осуществляется общими нормами гражданского права. Ситуация осложняется еще и тем, что в большинстве этих стран действуют гражданские кодексы, принятые в 1960-е годы: они не содержат каких-либо положений, учитывающих специфику отношений с участием потребителей. Выходом из этой ситуации может стать принятие модельного закона СНГ "О защите прав потребителей", разработка которого ведется в настоящее время. Задача модельного закона - гармонизировать действующее потребительское законодательство и прекратить подзаконное нормотворчество в этой сфере.

В каждом из законов стран СНГ есть как положительные, так и отрицательные стороны. Некоторые из этих законов отличаются излишней декларативностью, другие - чрезмерной детализацией, практически не оставляющей потребителю и предпринимателю возможности для маневров.

Данное исследование не ставило свой целью выявить лучший или худший закон. Тот факт, что подобные законы в этих государствах существуют и реально применяются, свидетельствует о понимании главами государств необходимости защиты прав потребителей. Любой закон можно совершенствовать бесконечно, но он никогда не будет идеальным. Процесс изменения законов уже начался. Дважды вносились изменения в Закон "О защите прав потребителей" на Украине и в России, изменялись законы Казахстана и Республики Беларусь. Внесенные изменения позволяют сделать некоторые прогнозы относительно дальнейшего развития потребительского законодательства в странах СНГ.

Законодательство стран СНГ "О защите прав потребителей" - одно из самых жестких в мире. Для государств, в которых 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 единственным барьером для проникновения на рынок некачественных и небезопасных товаров.

Сегодня в ряде бывших стран СНГ рынок уже насыщен товарами, начался другой этап. Главными стратегическими задачами для многих фирм стали привлечение постоянных потребителей и, следовательно, создание прочной репутации. У предпринимателя появилась возможность 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. Появился даже определенный круг людей, научившихся зарабатывать деньги на Законе "О защите прав потребителей".

На этом этапе жесткая законодательная регламентация поведения предпринимателя становится тормозом дня развития нормальных рыночных отношений. Все больше норм из разряда императивных, т.е. 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 началось в 1996 г. и продолжилось в 1999 г. при принятии новой редакции Закона в России.»[[6]](#footnote-6)

Следует отметить, что потребительское законодательство идет по пути смягчения: защита интересов потребителей становится выгодной для предпринимателей. Уже создаются и развиваются органы саморегулирования бизнеса, одной из основных целей которых является распространение правил (кодексов поведения), устанавливающих повышенные (по сравнению с законодательством) обязательства бизнеса в отношениях с потребителями.

Кроме того, уже начался и будет продолжен процесс сближения потребительского законодательства стран СНГ. Первым шагом на этом пути стало принятие в январе 2000 г. Межгосударственного соглашения "Об основных направлениях сотрудничества государств-участников в области защиты прав потребителей".

Закон о правах потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров, исполнении работ, оказании услуг, устанавливает права потребителей при приобретении товаров (работ, услуг).

# 1.2. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов.

Структура законодательства о защите прав потребителей определена в ст.1 Закона "О защите прав потребителей", в которой отмечается, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом РФ, названным Законом, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Расположив нормативные правовые акты в структуре законодательства о защите прав потребителей согласно признаку - юридическая сила - нормативного правового акта, законодатель выделил следующие четыре уровня:

 1) Гражданский кодекс РФ (далее – ГК РФ);

 2) Закон "О защите прав потребителей";

 3) другие федеральные законы;

 4) иные нормативные правовые акты РФ.

 Учитывая то обстоятельство, что в структуре законодательства о защите прав потребителей выделяется несколько уровней нормативных правовых актов, необходимо рассмотреть вертикальную и горизонтальную иерархию норм, регулирующих область отношений по защите прав потребителей.

 Вертикальная иерархия дает ответы на вопросы о том, на каком именно уровне - федеральном, субъекте Федерации или муниципальном - должен быть принят соответствующий акт и к какому именно виду этот акт относится, а горизонтальная иерархия, в свою очередь, дает ответ на вопрос об относительном приоритете норм, которые находятся на одной и той же ступени вертикальной иерархии. Статья 3 ГК РФ не только перечисляет различные виды федеральных актов, которые могут содержать нормы, регулирующие гражданские отношения, но и предусматривают право на издание и пределы действия каждого из входящих в указанный перечень актов, тем самым, предопределяя то, что можно именовать вертикальной иерархией источников права".

 Статья 71 Конституции РФ гласит, что «судоустройство; прокуратура; уголовное, уголовно-процессуальное и уголовно-исполнительное законодательство; амнистия и помилование; гражданское, гражданско-процессуальное и арбитражно-процессуальное законодательство; правовое регулирование интеллектуальной собственности находятся в исключительном ведении Российской Федерации»[[7]](#footnote-7). Таким образом, в отношении вопроса о вертикальной иерархии норм следует руководствоваться ст. 3 ГК РФ, где в п. 1 говорится, что гражданское законодательство находится в соответствии со ст. 71 Конституции РФ в ведении Российской Федерации. Содержание ст. 1 Закона "О защите прав потребителей" подтверждает тот же смысл: отношения в области защиты прав потребителей регулируются федеральными нормативными правовыми актами. Что касается полномочий субъектов РФ, то о них есть упоминание в Законе "О защите прав потребителей" (п. 2 ст. 19). Речь идет о том, что для сезонных товаров сроки, установленные ст. 19, исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителя. С учетом разноотраслевого характера законодательства, следует отметить, что некоторые отрасли права находятся согласно ст. 72 Конституции РФ в совместном ведении Российской Федерации и ее субъектов (административное, административно-процессуальное, трудовое, семейное, жилищное, земельное, водное, лесное законодательство, законодательство о недрах, об охране окружающей среды). Например, именно нормами административного права устанавливаются виды административных правонарушений в области прав потребителей, и часто, соответственно, могут возникать ситуации, когда содержание данных норм не совпадает в федеральном нормативном акте и нормативном акте субъекта РФ. Таким образом, нормативные акты определенных субъектов РФ играют важную роль.

Гражданский кодекс РФ занимает господствующий первый уровень в структуре законодательства о защите прав потребителей согласно п. 2 ст. 3 ГК РФ, определяющему, что гражданское законодательство состоит из Гражданского кодекса и принятых в соответствии с ним иных федеральных законов, регулирующих отношения, указанные в ст. 2 ГК РФ. Нормы гражданского права, содержащиеся в других законах, в силу того же пункта должны соответствовать ГК РФ. Таким образом, положения Закона "О защите прав потребителей", безусловно, должны соответствовать требованиям ГК РФ. Это обозначает, что при возникновении коллизии между нормами ГК РФ и Закона "О защите прав потребителей" приоритет должен в любом случае отдаваться положениям ГК РФ.

 Статья 9 Федерального закона от 26 января 1996 г. "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации" устанавливает общее для всех видов гражданско-правовых договоров правило, согласно которому в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом "О защите прав потребителей" и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

Защита прав потребителей осуществляется в соответствии со следующими нормами ГК РФ:

 1) § 2 "Розничная купля-продажа", § 6 "Энергоснабжение", § 7 "Продажа недвижимости" гл. 30 "Купля-продажа";

 2) § 2 "Прокат" гл. 34 "Аренда";

 3) гл. 35 "Наем жилого помещения";

 4) § 2 "Бытовой подряд", § 3 "Строительный подряд", § 4 "Подряд на выполнение проектных и изыскательных работ" гл. 37 "Подряд";

 5) гл. 39 "Возмездное оказание услуг";

 6) гл. 40 "Перевозка";

 7) § 2 "Кредит" гл. 42;

 8) гл. 44 "Банковский вклад";

 9) гл. 45 "Банковский счет";

 10) § 1 "Общие положения о хранении", § 3 "Специальные виды хранения" гл. 47 "Хранение";

 11) гл. 48 "Страхование",

 12) гл. 51 "Комиссия".

 Специфика признака верховенства федеральных законов предопределяет их особую роль в правовом регулировании различных общественных отношений, так как они могут приниматься по любому вопросу, если иное не предусмотрено Конституцией РФ или федеральными конституционными законами.

Основное регулирование отношений с участием потребителей осуществляется нормами Закона РФ "О защите прав потребителей". Согласно преамбуле рассматриваемого Закона он «регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.»[[8]](#footnote-8) Таким образом, Закон РФ "О защите прав потребителей" «регулирует отношения, которые возникают из возмездных гражданско-правовых договоров на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности из договоров:

1) розничной купли-продажи (в том числе недвижимости, энергоснабжения);

2) аренды, включая прокат;

3) найма жилого помещения, в том числе социального найма;

4) 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;

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

6) перевозки граждан, их багажа и грузов, комиссии;

7) хранения;

8) 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;

9) возмездного оказания услуг связи (почтовых, телефонных, телеграфных), медицинских, образовательных, ветеринарных, гостиничных, туристических и иных;

10) других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.»[[9]](#footnote-9)

Закон РФ "О защите прав потребителей" применяется к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей ГК РФ (ст. 4 Федерального закона "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации"). При этом Закон РФ "О защите прав потребителей" применяется независимо от того, есть или нет на него ссылка в ГК РФ, в случаях, если Закон РФ "О защите прав потребителей":

1) конкретизирует и детализирует положения ГК РФ;

2) регулирует отношения, не урегулированные ГК РФ;

3) предусматривает иные правила, чем ГК РФ, когда ГК РФ допускает

возможность их установления законами и иными правовыми актами.

«В тех случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений (например, договоры перевозки, энергоснабжения) помимо норм ГК РФ регулируются и специальными законами РФ, к отношениям с участием потребителей, вытекающим из таких договоров, Закон РФ "О защите прав потребителей" может применяться в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону.»[[10]](#footnote-10)

Кроме того, отношения, которые регулируются законодательством РФ о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчик - это гражданин, и других договоров, которые направлены на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В соответствии с п. 4 ст. 3 ГК РФ на основании и во исполнение ГК РФ, иных законов, указов Президента РФ Правительство РФ вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права, в том числе и нормы о защите прав потребителей. В частности, в соответствии со ст. 26, 38 Закона РФ "О защите прав потребителей" Правительство РФ вправе утверждать правила отдельных видов договоров купли-продажи, правила продажи отдельных видов товаров, правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг). При этом нельзя забывать и о том, что ст. 1 Закона РФ "О защите прав потребителей" не предусматривает положений о том, что регулирование отношений в области защиты прав потребителей может осуществляться нормативными актами федеральных органов исполнительной власти. «Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем-гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, с другой стороны. Цели, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личными (бытовыми, семейными, домашними). Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги), либо для бытовых, домашних (например, приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных, и для бытовых.»[[11]](#footnote-11)

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

Исходя из смысла ст. 39 Закона РФ "О защите прав потребителей", в случаях, когда договоры об оказании отдельных видов услуг по своему характеру не подпадают под действие гл. III Закона РФ "О защите прав потребителей", регулирующей отношения при выполнении работ (оказании услуг), применяются правовые последствия, предусмотренные ГК РФ и другими законами, регулирующими отношения по договорам об оказании таких услуг. К таким договорам, в частности, относится договор банковского вклада, а также договор страхования.

Так, например, «договор банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, в соответствии с п. 2 ст. 834 ГК РФ признается публичным договором. Это возмездный договор, содержание которого - оказание банком услуги вкладчику. Следовательно, отношения, вытекающие из договора банковского вклада с участием гражданина, регулируются Законом РФ "О защите прав потребителей"

Вместе с тем отношения, возникающие между банком и его клиентами (вкладчиками) по внесению ими в банк денежных сумм (вкладов), их возврату и выплате процентов по ним, а также правовые последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по указанному договору регламентируются гл. 44 ГК РФ "Банковский вклад" и специализированным законодательством РФ. С учетом изложенного и положений ст. 39 Закона РФ "О защите прав потребителей" к отношениям, вытекающим из договора банковского вклада с участием гражданина, должны применяться общие правила Закона РФ "О защите прав потребителей" о праве граждан на предоставление информации, возмещение морального вреда, альтернативную подсудность и освобождение от уплаты государственной пошлины. Правовые же последствия нарушений условий таких договоров определяются ГК РФ и специальным банковским законодательством.»[[12]](#footnote-12)

Так как законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения, возникающие только из возмездных договоров, то отношения, вытекающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров, данным законодательством не регулируются (сюда относятся, например, отношения, вытекающие из договора безвозмездного хранения в гардеробах организаций, если вознаграждение за хранение не оговорено или иным способом не обусловлено при сдаче вещи на хранение (ст. 924 ГК РФ)).

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей также отношения, вытекающие из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг. К таким отношениям, в частности, относятся отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения заимодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг.

Приобретая государственные облигации или другие государственные ценные бумаги, гражданин предоставляет государству (в лице компетентных органов) заем в форме денежных средств. Гражданину в этом случае услуга не оказывается, и соответственно нельзя рассматривать государство в качестве исполнителя услуг в понимании Закона РФ "О защите прав потребителей".

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т.д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг.

«Законодательством о защите прав потребителей не регулируются отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности:

1) отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия (так как в соответствии с Конституцией РФ суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме);

2) отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий Указанная деятельность не является услугой в гражданско-правовом смысле.

Исключение составляет деятельность нотариальных контор по предоставлению гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера (консультаций, печатных работ и др.);

3) отношения, основанные на оспаривании решений, действий или бездействий органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц по вопросам несоблюдения тех или иных законных прав и свобод граждан, в том числе отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных и властных полномочий (оформление паспортно-визовыми службами паспортов и виз, деятельность органов местного самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог, осуществлению мер социальной защиты населения, в том числе обеспечению инвалидов, ветеранов и иных определенных законодательством групп населения соответствующими льготами, и др.)»[[13]](#footnote-13)

При этом, поскольку ни органы государственной власти, ни органы местного самоуправления по определению не являются субъектами правоотношений, регулируемых Законом РФ "О защите прав потребителей", отмена или признание недействительными (оспаривание) изданных ими правовых актов, не соответствующих потребительскому законодательству, могут и должны осуществляться по общим правилам, установленным Гражданским процессуальным кодексом РФ.

# 3.1. Международные принципы защиты интересов потребителей

В соответствии с п. 4 ст. 15 Конституции РФ общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем предусмотренные законом, то применяются правила международного договора.

 В ГК РФ данное правило закреплено в ст. 7, которая устанавливает, что, во-первых, общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются в соответствии с Конституцией РФ составной частью правовой системы Российской Федерации; во-вторых, ее международные договоры применяются к отношениям, указанным в п. 1 и 2 ст. 2 ГК РФ, непосредственно, кроме случаев, когда из международного договора следует, что для его применения требуется издание внутригосударственного акта; в-третьих, если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены гражданским законодательством, применяются правила международного договора.

 Статья 2 Закона "О защите прав потребителей" в отношении данных правил исходит из той же позиции, закрепленной в п. 4 ст. 15 Конституции РФ и в ст. 7 ГК РФ. Таким образом, очевидно, что ст. 2 Закона "О защите прав потребителей" закрепляет известный принцип в праве: приоритет норм международного договора перед нормами внутреннего права.

 В законодательстве о защите прав потребителей нашли отражение положения Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 г. "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей". На основе смысла данных руководящих принципов разработано большинство норм Закона "О защите прав потребителей".

 1. Принцип просвещения и информирования потребителей выражается как минимум в двух статьях данного Закона: в ст. 3 идет речь о праве потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей, а ст. 8 закрепляет право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товаров (работах, услугах). Например, право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по их защите.

 2. Содержание ст. 7 основано на принципе физической безопасности товаров, работ, услуг.

 3. Принцип соблюдения нормативов безопасности и качества товаров и услуг отражен в ст. 4, 5, 7.

 4. Сущность принципа гарантии защиты потребителей и предоставления ему компенсации закреплена в ряде статей Закона: ст. 12-17, 43.

 5. Принцип содействия экономическим интересам потребителей закреплен, по мнению некоторых исследователей, достаточно условно. Так, статья 45 определяет перечень прав общественных объединений (их ассоциаций, союзов). По смыслу данных прав указанный принцип должен находить отражение в непосредственной деятельности объединений потребителей.

 Исходя из позиции, что отношения с участием потребителей регулируются различными нормативными правовыми актами в комплексе, можно утверждать, что такие руководящие принципы закреплены не только в Законе "О защите прав потребителей". Например, первый из рассмотренных принципов содержится в отдельных нормах Федерального закона от 13 марта 2006 г. "О рекламе", в частности в гл. 3 которого перечислены требования к рекламе отдельных видов товаров, что, безусловно, гарантирует успешную реализацию отдельных прав потребителя, например на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).

 Второй и третий принципы нашли выражение в многочисленных законах. Например, в ст. 7 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. "О техническом регулировании" отмечается, что «технические регламенты с учетом степени риска причинения вреда устанавливают минимально необходимые требования, обеспечивающие безопасность излучений; биологическую безопасность; взрывобезопасность; механическую безопасность; пожарную безопасность; промышленную безопасность; термическую безопасность; химическую безопасность; электрическую безопасность; ядерную и радиационную безопасность; электромагнитную совместимость в части обеспечения безопасности работы приборов и оборудования; единство измерений.»[[14]](#footnote-14) В Федеральном законе от 2 января 2000г. "О качестве и безопасности пищевых продуктов", в частности в гл. 4, устанавливаются общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.

 Принцип гарантии защиты потребителей и предоставления ему компенсации закреплен в Уголовном кодексе РФ и Кодексе РФ об административных правонарушениях.

Некоторые исследователи также отмечают, что не все руководящие принципы Резолюции Генеральной Ассамблеи получили отражение в законодательстве в области защиты прав потребителей. Речь идет, например, о международном принципе системы распределения основных потребительских товаров и услуг. Согласно п. 27 Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН правительства должны принять или продолжить политику в целях обеспечения распределения товаров и услуг там, где такое распределение затруднено, в частности в сельских районах, в форме помощи в создании складских, торговых сетей, потребительских кооперативов и т.д. В России сегодня учитываются особенности поставки товаров в районы Крайнего Севера и некоторые другие регионы, действуют и потребительские кооперативы, но отсутствует разработанная Правительством эффективная система распределения основных потребительских товаров и услуг.

 Среди международных договоров в области защиты прав потребителей следует назвать следующие: Соглашение между Правительством РФ и Правительством Кыргызской Республики о сотрудничестве в области защиты прав потребителей, заключенное в г. Бишкеке 8 июля 1993 г.; Соглашение между Правительством РФ и Правительством Украины о сотрудничестве в области защиты прав потребителей, заключенное в г. Киеве 23 мая 1994 г.; Соглашение между Правительством РФ и Правительством Республики Польша о сотрудничестве в области антимонопольной политики, заключенное в г. Москве 15 марта 1994 г.; Соглашение о мерах по предупреждению и пресечению использования ложных товарных знаков и географических указаний, заключенное в г. Минске 4 июня 1999 г.; Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств - участников СНГ в области защиты прав потребителей, заключенное в г. Москве 25 января 2000 г.; Соглашение о сотрудничестве государств - участников СНГ в сфере регулирования рекламной деятельности, заключенное в г. Москве 19 декабря 2003 г.

 Из указанных международных соглашений особую роль играет Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств - участников СНГ в области защиты прав потребителей, так как целью Соглашения является создание правовых и организационных основ сотрудничества сторон по проведению согласованной политики в области защиты прав потребителей, направленной на формирование равных условий для граждан государств - участников Содружества по защите их интересов от недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов, действующих на территориях государств - участников указанного Соглашения.

 Важно отметить, что данное Соглашение закрепило определенные гарантии защиты прав потребителей, указав на то, что:

 во-первых, граждане каждого государства - участника СНГ, а также иные лица, проживающие на его территории, пользуются на территориях других государств - участников Содружества в отношении своих потребительских прав такой же правовой защитой, как и граждане этих государств, и имеют право обращаться в государственные и общественные организации по защите прав потребителей, другие организации, предъявлять иски в суды и осуществлять иные процессуальные действия на тех же условиях, что и граждане этих государств;

 во-вторых, стороны содействуют созданию условий, в том числе правовых, для деятельности независимых общественных объединений потребителей, их участию в формировании политики в области защиты прав потребителей, разработке нормативных правовых актов, затрагивающих законные права и интересы потребителей, и процедур рассмотрения жалоб потребителей, а также в создании систем обмена потребительской информацией между сторонами.

 Кроме того, указанное Соглашение определило следующие основные направления в сотрудничестве по защите прав потребителей:

 обеспечение потребителей, государственных органов и общественных объединений потребителей оперативной и достоверной информацией о товарах (работах, услугах), изготовителях (продавцах, исполнителях);

 принятие мер по предотвращению деятельности недобросовестных хозяйствующих субъектов и попадания некачественных товаров (услуг) на территории государств - участников Соглашения;

 создание условий для потребителя, способствующих свободному выбору товаров (работ, услуг), путем развития добросовестной конкуренции;

 осуществление программ просвещения в области защиты прав потребителей как неотъемлемой части обучения граждан в образовательных системах государств;

 привлечение средств массовой информации, в том числе радио и телевидения, к пропаганде и систематическому освещению вопросов защиты прав потребителей;

 сближение национальных законодательств государств - участников Соглашения в области защиты прав потребителей в той мере, в какой это необходимо для реализации указанного Соглашения.

2. ПРОБЛЕМЫ ПРИМЕНЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1. Определение размера компенсации морального вреда.

В настоящее время детальное законодательное регулирование института компенсации морального вреда отсутствует. Такая ситуация складывается в отношении определения размера компенсации морального вреда в российской правоприменительной практике.

Проблема отсутствия точно сформулированных критериев и общего метода оценки размера компенсации моральною вреда ставит судебные органы в сложное положение.

«Такая ситуация усугубляется как отсутствием каких-либо значимых рекомен­даций или разъяснений Верховного Суда по этому вопросу, так и введением в действие второй части ГК, где в ст. 1099—1101 установлены дополнительные требования, подлежащие учету судами при определении размера компенсации. Единственное пока посвященное вопросам компенсации морального вреда постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. № 10 не содержит указаний, которые позволили бы суду обоснованно определять размер компенсации при разрешении конкретного дела.

Иногда, как отметила Судебная коллегия Верховного Суда РФ, суды первой инстанции отказывают во взыскании компенсации морального вреда, ссылаясь на обстоятельства, которые могут служить лишь основанием для снижения размера компенсации. Действительно, размер компенсации морального вреда может быть сколь угодно малым, вплоть до символических сумм. Но малый размер компенсации и отказ в компенсации — это принципиально разные вещи, поскольку в компенсации морального вреда может быть отказано лишь в случае отсутствия состава оснований ответственности за причинение морального вреда либо в случае, если грубая неосторожность или умысел потерпевшего способствовали возникновению вреда.»[[15]](#footnote-15)

Проанализируем установленные в ГК РФ критерии оценки размера компенсации морального вреда.

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

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

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

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

Учитывая, что вопросы компенсации морального вреда в сфере гражданских правоотношений регулируются рядом законодательных актов, введенных в действие в разные сроки, суду в целях обеспечения правильного и своевременного разрешения возникшего спора необходимо по каждому делу выяснять характер взаимоотношений сторон и то, какими правовыми нормами они регулируются, допускает ли законодательство возможность компенсации морального вреда по данному виду правоотношений и, если такая ответственность установлена, - когда вступил в силу законодательный акт, предусматривающий условия и порядок компенсации вреда в этих случаях, а также когда были совершены действия, повлекшие причинение морального вреда. Кроме того, для компенсации морального вреда необходимо также выяснить, чем подтверждается факт причинения потерпевшему нравственных или физических страданий, при каких обстоятельствах и какими действиями (бездействием) они нанесены, степень вины причинителя, какие нравственные или физические страдания перенесены потерпевшим, в какой сумме или иной материальной форме он оценивает их компенсацию и другие обстоятельства, имеющие значение для разрешения конкретного спора[[16]](#footnote-16).

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

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

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

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

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

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

При возмещении имущественного вреда гражданское законодательство применяет принцип эквивалентности размера возмещения размеру причиненного вреда. В случае компенсации морального вреда принцип эквивалентности неприменим в силу особой специфики. Но, поскольку вред причинен и должен быть компенсирован, из смысла гражданского законодательства вытекает, что к компенсации морального вреда может и должен применяться принцип более "низкого" уровня - принцип адекватности (соответствия)[[17]](#footnote-17).

«Судебная практика выявила определенные проблемы при принятии решения судами о размере компенсации морального вреда. Суды, как правило, ориентируются при определении сумм, подлежащих возмещению в качестве компенсации морального вреда, на суммы требований граждан о возмещении материальных убытков, неустойки и др. В отдельных случаях суды без мотивации снижают размер сумм, взыскиваемых в возмещение морального вреда, несоразмерно характеру причиненного вреда. В целом подходы к определению компенсации морального вреда не отработаны. В результате имеется значительный разброс и необоснованная произвольность в оценке судами размеров компенсации морального вреда.»[[18]](#footnote-18)

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

2.2. Понятие разумного срока при применении законодательства о защите прав потребителей.

Статья 19 Закона устанавливает сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.

По общему правилу, установленному п.1 ст.19 Закона «О защите прав потребителей» «потребитель вправе предъявить к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течении гарантийного срока или срока годности»[[19]](#footnote-19). Если гарантийный срок или срок годности не установлен, потребитель вправе предъявить указанные требований в разумный срок, но в пределах двух лет с дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

При этом понятие "разумный срок" в Законе не расшифровывается, это может быть и день, и неделя, и месяц, и даже год. Все зависит от того, когда покупателю стало известно о том, что приобретенный им товар не соответствует требованиям, исходя из которых товар приобретался, или от того, когда данные обстоятельства должны были бы стать понятными покупателю. Определить данный момент времени не всегда бывает просто, чем пользуются недобросовестные потребители, например, они могут заявить, что товар приобретался не для того, чтобы быть использованным по назначению сразу после приобретения, а спустя некоторое время. В этом случае следует обратить внимание на то, был ли товар в эксплуатации, имеются ли на товаре характерные для этого следы, сохранены ли заводские пломбы.

Бывает так, что потребитель заявляет, что товар эксплуатировался, но определенные функции до какого-то момента являлись невостребованными, но впоследствии потребность в них появилась. В этом случае стоит проверить, насколько возможно эксплуатировать товар и при этом оставаться в неведении относительно наличия или отсутствия качества товара, являющихся предметом спора.

На практике, при определении разумности сроков рекомендуется исходить из гарантийных сроков, установленных государственными стандартами, а если они не установлены – из показателей долговечности товара, установленных нормативными документами по стандартизации. При этом необходимо учитывать, что Федеральным законом от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» гарантийные сроки не отнесены к обязательным требованиям государственных стандартов.

Таким образом, гарантийные сроки, установленные в государственных стандартах, носят рекомендательный характер, и не являются обязательными.

2.3. Потребительский терроризм.

**Понятие “потребительский терроризм” возникло в России относительно недавно. «В практике Советской торговли  понятие “права потребителя” было весьма условно. При ситуации, когда любой по-настоящему качественный товар был в дефиците, потребитель фактически мог только просить. Мысль о  том, чтобы что-то требовать или выказывать недовольство уже приобретенной вещью, казалась дикой. Одного недовольного покупателя мгновенно могли заменить у прилавка десять страждущих, готовых купить что угодно и в каком угодно виде. Вопрос гарантий, возможности возврата или обмена даже не обсуждался.»**[[20]](#footnote-20)

Ведение розничной торговли во все времена было делом непростым и требовало от продавцов не только определенных навыков и познаний в области товароведения, но и знания всевозможных правил и законов. Торговля всегда считалась ремеслом, в той или иной мере связанным с обманом, ведь продавец продавал товар не за те деньги, которые заплатил сам. Целью продавца всегда было одно: продать товар с наибольшей выгодой, но это в целом справедливое и полезное желание не всегда согласовывалось и согласуется с интересами покупателя. Покупатель стремится приобрести нужную ему качественную вещь за приемлемую сумму, продавец же стремится продать каждому потенциальному покупателю именно то, что есть у него, иногда даже тогда, когда кому-то из покупателей данный товар по тем или иным причинам не подходит. Поскольку продавец всегда знает о своем товаре больше покупателя, да и умение продавать включает в себя многое, с давних пор у большинства в отношении розничных продавцов сформировалось определенное недоверие, что нашло свое отражение в законах и других нормативных актах, регулирующих сферу розничной торговли. Эти документы содержат целый ряд ограничений и мер, направленных на защиту покупателя, приобретающего товар для его конечного потребления, - потребителя.

Нельзя сказать, чтобы все указанные выше ограничения и меры были введены без достаточных на то оснований. Всегда нужно помнить, что розничный продавец - это профессионал, представляющий чаще всего организацию, при заключении сделки о продаже товара у него всегда есть определенное преимущество перед покупателем. В недавнем прошлом злоупотребления работников советской торговли послужили поводом для многих громких уголовных дел.

При формировании нового российского законодательства этот негативный опыт был учтен, более того, был принят специальный Закон "О защите прав потребителей", который был призван оградить добропорядочных граждан от обмана нечистых на руку продавцов. Однако, как это часто бывает, добрые намерения при воплощении их в жизнь имели не только положительные последствия, но и привели к побочным негативным явлениям.

Закон писался парламентариями на заре рыночной экономики, когда заинтересованность продавца в конкретном покупателе почти полностью отсутствовала. Законодатель работал в условиях форс-мажора, когда рушились старые устои, формировалась новая экономика, необходимый опыт отсутствовал. Все это привело к появлению в Законе большого количества противоречий и неясностей. Закон давал потребителю такое количество прав и преференций перед продавцом, что не только давал возможность отстаивать его законные интересы, но и создавал почву для злоупотреблений со стороны недобросовестных потребителей.

После того как Закон "О защите прав потребителей" заработал в полную силу, появился новый вид недобросовестного обогащения - необоснованное получение денег или иного имущества от продавцов. Появился новый тип мошенников - потребиллеры. Так называют людей, приобретающих товар или услугу с целью получить их даром или за бесценок либо отказаться от них и получить хорошую денежную компенсацию. Потребиллеры нередко являются профессионалами, действующими в связке с юристами и другими специалистами. Если учесть, что объем продаж предметов роскоши и просто дорогих товаров, реализуемых в розницу, постоянно растет, то можно предположить, что и доходы у таких дельцов тоже немаленькие.

Возможность легко обогатиться нередко развращает и вполне добропорядочных граждан - бывает так, что при малейших просчетах (иногда мнимых) продавца потребитель начинает требовать огромных компенсаций, зачастую превышающих стоимость приобретенных товара или услуги.

В целях  борьбы с подобным явлением большинство компаний-производителей и розничных торговых сетей  стараются довести до покупателя максимум информации об изделии. «Осторожно, горячо» на стаканчике с горячим кофе, «кошек не сушить» в инструкции к микроволновой печке, «внутрь не употреблять»  на канистре с  машинным маслом - это все не примеры глупости у компаний-производителей, а незаметная и очень действенная борьба с необоснованными претензиями потребителей. На территории  Российской Федерации  практика взыскивания судебных издержек с потребителя, выдвинувшего необоснованную претензию, еще не имеет широкого применения , однако за рубежом подобная мера превентивного воздействия вполне действенна. Существуют целые доклады, посвященные методике своевременного распознавания «покупателя террориста». Основное сводится примерно к следующему. «Покупатель террорист» всегда:

* Старается узнать обо всех возможных негативных сторонах своего будущего приобретения, совершенно игнорируя положительные моменты;
* Ведет себя подчеркнуто грубо по отношению к обслуживающему персоналу;
* Настаивает на  детальной проверке изделия или на особо тщательном описании оказываемой услуги, не руководствуясь  при этом логикой  и здравым смыслом;
* Особо оговаривает ответственность сторон в случае наступления возможного «плохого случая ».
* Всегда оговаривает свои исключительные права  и настаивает на их соблюдении.

Главный аргумент в борьбе с такой разновидностью покупателей - вежливость и строгое соблюдение буквы закона.  Отказ в исполнении требуемого или просто нежелание найти компромисс только подстегнут неуемное желание « покупателя террориста» к продолжению своих действий.

Если все сделано по закону, то ни один, даже самый успешный, террорист покупатель не сможет причинить беспокойство компании. Возможно, если все будут вести бизнес таким образом, то категория «покупателей террористов» исчезнет сама собой.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Вышеизложенное позволяет сделать вывод, что в законодательной базе РФ по гражданско-правовой защите прав потребителей нашла отражение тенденция усиления законодательного регулирования отношений, направленных на охрану прав граждан.

Важной гарантией охраны прав потребителей явилось положение закона, в соответствии с которым законодательные акты, затрагивающие права потребителей, не могут ограничивать права или снижать гарантии их защиты по сравнению с установленными этим Законом.

Закон о защите прав потребителей закрепил важнейшие международно-признанные права потребителей. К основным правам потребителей были отнесены: право на надлежащее качество; право на безопасность; право на информацию; право на государственную и общественную защиту прав потребителей, право на объединение в организации потребителей. Кроме того, Закон о защите прав потребителей установил и ряд дополнительных гарантий охраны их прав. К ним, прежде всего, следует отнести: право на получение льгот в сфере торгового и других видов обслуживания; право на обмен товара надлежащего качества; признание недействительными условий договора, ущемляющих права потребителей. В Законе о защите прав потребителей основной упор сделан на определение имущественной ответственности за нарушение прав потребителей и, в ocoбенности, на возмещение убытков как наиболее полно отвечающее рыночным отношениям. При этом положения Закона опираются на основополагающие принципы гражданского права. На ряду с мерами договорной ответственности Закон содержит ряд норм, регулирующих ответственность за причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей.

В Законе о защите прав потребителей наряду с индивидуальной предусмотрена и коллективная защита прав и интересов потребителей. При этом основной упор сделан на государственную защиту их прав. Наряду с общим судебным порядком разрешения споров между изготовителями (продавцами, исполнителями) и потребителями в Законе определены специальные государственные органы по защите прав потребителей, их компетенция, а также санкции, которые они вправе налагать за нарушение прав потребителей.

Нормы законодательства о защите прав потребителей стали для всех областей сферы обслуживания граждан опорными.

Соотношение Закона о защите прав потребителей с Гражданским Кодексом может быть охарактеризовано следующим образом. Закон о защите прав потребителей, содержит их фундаментальные права, опирается на общие положения гражданского законодательства, а его действие немыслимо без использования таких важнейших гражданско-правовых категорий, как имущественная ответственность, вина, убытки, вред, договор и ряд других.

Другими словами, если гражданское законодательство призвано урегулировать товарно-денежные отношения независимо от субъектного состава, то Закон о защите прав потребителей регламентирует специфику этих отношений для потребителей на рынке товаров и услуг. С другой стороны, Закон о защите прав потребителей тесно взаимодействует с актами хозяйственного законодательства установившими требования к деятельности организаций, производящих товары и услуги для населения, качеству потребительских товаров и услуг и т.д.

Таким образом, с принятием Закона о защите прав потребителя в России начало формироваться законодательство о защите прав потребителей, которое представляют собой специфическое законодательное наслоение над отраслевым законодательством (причем не только над гражданским, но и уголовным, административным и т.д.), основной целью которого является предоставление специфических дополнительных прав потребителям и возложение на их контрагентов дополнительных требований, балансирующих их неравное экономическое положение на рынке. Вместе с тем, очевидно, что с принятием Закона о защите прав потребителей, не могли быть разрешены все вопросы, касавшиеся проблем их защиты в конкретных областях .

Кроме этого, в работе выявлены основные проблемы применения современного российского законодательства. В настоящее время детальное законодательное регулирование института компенсации морального вреда отсутствует. Такая ситуация складывается в отношении определения размера компенсации морального вреда в российской правоприменительной практике. Проблема отсутствия точно сформулированных критериев и общего метода оценки размера компенсации моральною вреда ставит судебные органы в сложное положение.

Также раскрыта проблема при определении понятие разумного срока при предъявлении требования об устранении недостатков. На практике, при определении разумности сроков рекомендуется исходить из гарантийных сроков, установленных государственными стандартами, а если они не установлены – из показателей долговечности товара, установленных нормативными документами по стандартизации. При этом необходимо учитывать, что Федеральным законом от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» гарантийные сроки не отнесены к обязательным требованиям государственных стандартов. Таким образом, гарантийные сроки, установленные в государственных стандартах, носят рекомендательный характер, и не являются обязательными.

Еще одной важной проблемой на современном этапе является «потребительский терроризм». Данное явление развивается в связи с тем, что в современном законодательстве есть некоторые пробелы, и потребители успешно этим пользуются.

В заключении необходимо подчеркнуть, что основные положения законодательства о защите прав потребителей необходимо знать каждому т.к. оно дает возможность и гражданину-потребителю, и продавцу, и изготовителю, и исполнителю, не только приобрести статус равноправного субъекта на рынке товаров, работ, услуг, но и в случае необходимости защитить свой нарушенные права.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации // Российская газета. 1993. 25 декабря.
2. Гражданский кодекс РФ (часть первая) // СЗ РФ. 1994. N 32. Ст. 3301.
3. Гражданский кодекс РФ (часть вторая) // СЗ РФ. 1996. N 5. Ст. 410.
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях // СЗ РФ. 2002. N 1 (ч. I). Ст. 1.
5. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. "О защите прав потребителей" (с изм. и доп.) // СЗ РФ. 1996. N 3. Ст. 140.
6. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. "О техническом регулировании" // СЗ РФ. 2002. N 52 (ч. I). Ст. 5140.
7. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 N 7 (ред. от 11.05.2007) "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей"
8. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. N 10 "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда" // Бюллетень ВС РФ. 1995. N 3; 1997. N 1; Российская газета. 1998. 29 января.
9. Приказ Роспотребнадзора от 22.12.2005 N 803 “Об утверждении регламента Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека”
10. Постановление Правительства РФ от 06.04.2004 N 15 (ред. от 16.12.2004) "Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека"
11. ПИСЬМОРоспотребнадзораот 11 марта 2005 г. N 0100/1745-05-32 **“**Информация об отношениях, регулируемых и не регулируемых законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей**”**
12. Артемов В.В. Договор банковского вклада и защита прав потребителей: иной взгляд // Банковское право. 2002. N 4.
13. Богдан В.В. Роль органов местного самоуправления в защите прав потребителей // Российская юстиция. 2003. N 7.
14. Борисов А.Б. Комментарий к закону Российской Федерации «О защите прав потребителей».-М.: Книжный мир, 2009.-272 с.
15. Корнилов Э. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей // Хозяйство и право. 1999. N 11.
16. Райлян А.А. Потребительское право России: Основные положения. СПб.: Юрид. центр Пресс", 2005.
17. Селянин А.В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. - ЗАО Юстицинформ, 2006 г. – 256 с.

Свердлык Г., Страунинг Э. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация // Хозяйство и право. 1999. N 1.ст 24.

1. Тельгарин Р. О свободе заключения договора присоединения // Российская юстиция. 1997. N 1.
2. Эрделевский А.М. Критерии и метод оценки размера компенсации морального вреда // Государство и право. 1997. N 4.
1. Селянин А.В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. - ЗАО Юстицинформ, 2006 г. – 256 с. [↑](#footnote-ref-1)
2. Райлян А.А. Потребительское право России: Основные положения. СПб.: Юрид. центр Пресс", 2005. [↑](#footnote-ref-2)
3. Приказ Роспотребнадзора от 22.12.2005 N 803 “Об утверждении регламента Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека” [↑](#footnote-ref-3)
4. Приказ Роспотребнадзора от 22.12.2005 N 803 “Об утверждении регламента Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека” [↑](#footnote-ref-4)
5. Райлян А.А. Потребительское право России: Основные положения. СПб.: Юрид. центр Пресс", 2005. [↑](#footnote-ref-5)
6. Селянин А.В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. - ЗАО Юстицинформ, 2006 г. – 256 с. [↑](#footnote-ref-6)
7. Конституция Российской Федерации // Российская газета. 1993. 25 декабря. [↑](#footnote-ref-7)
8. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. "О защите прав потребителей" (с изм. и доп.) // СЗ РФ. 1996. N 3. Ст. 140. [↑](#footnote-ref-8)
9. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 N 7 (ред. от 11.05.2007) "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" [↑](#footnote-ref-9)
10. ПИСЬМОРоспотребнадзораот 11 марта 2005 г. N 0100/1745-05-32 **“**Информация об отношениях, регулируемых и не регулируемых законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей**”** [↑](#footnote-ref-10)
11. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 N 7 (ред. от 11.05.2007) "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" [↑](#footnote-ref-11)
12. Артемов В.В. Договор банковского вклада и защита прав потребителей: иной взгляд // Банковское право. 2002. N 4. [↑](#footnote-ref-12)
13. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.1994 N 7 (ред. от 11.05.2007) "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" [↑](#footnote-ref-13)
14. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. "О техническом регулировании" // СЗ РФ. 2002. N 52 (ч. I). Ст. 5140. [↑](#footnote-ref-14)
15. Эрделевский А.М. Критерии и метод оценки размера компенсации морального вреда // Государство и право. 1997. N 4. [↑](#footnote-ref-15)
16. Эрделевский А.М. Моральный вред и компенсация за страдания. Научно-практическое пособие. М.: Издательство БЕК, 1998г.ст 47-48. [↑](#footnote-ref-16)
17. Свердлык Г., Страунинг Э. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация // Хозяйство и право. 1999. N 1.ст 24. [↑](#footnote-ref-17)
18. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. N 10 "Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда" // Бюллетень ВС РФ. 1995. N 3; 1997. N 1; Российская газета. 1998. 29 января. [↑](#footnote-ref-18)
19. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. "О защите прав потребителей" (с изм. и доп.) // СЗ РФ. 1996. N 3. Ст. 140. [↑](#footnote-ref-19)
20. Корнилов Э. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей // Хозяйство и право. 1999. N 11. [↑](#footnote-ref-20)