**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. КУРС ЛЕКЦИЙ.**

1. Краткая история возникновения и развития движения в защиту прав

потребителей в Америке, странах западной Европы, России

2.Законодательство Европейского Экономического Сообщества и организации Объединенных Наций о защите прав потребителей

3. Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей

4. Право потребителей на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), и о товарах (работах, услугах)

5. Защита прав потребителей при продаже товаров

6. Защита прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг

7. Государственные и общественные организации по защите прав потребителей

8. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителей

9. Процессуальные аспекты защиты прав потребителей

**1. ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ДВИЖЕНИЯ В ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Родиной движения в защиту прав потребителя является Америка. С 60-х годов ХХ века это движение распространилось из США во многие страны Европы. Оно играет огромную роль как в бизнесе, так и в политике. Термин "консьюмеризм" означает "движение в защиту прав потребителей".

В 60-80 годах ХIХ века прокатились первые компании в целях защиты интересов потребителей от железнодорожных компаний, завышавших цены на перевозку пассажиров и грузов. В результате государство поставило под свой контроль железнодорожные тарифы и создало специальный орган - сенатскую Комиссию по торговле между штатами.

В начале ХХ века идет борьба вокруг законодательства о надзоре за качеством пищевых продуктов и медикаментов, активисты этой компании получили название "разгребатели грязи". В 1899 году появляется Национальная лига потребителей, которая принимала активное участие в компании по "разгребанию грязи". 1935 году создается Союз потребителей, который насчитывает в своих рядах в наши дни свыше 5 миллионов человек. Именно деятели этого Союза первыми призвали к байкоту товаров из фашистской Германии в 30-е годы.

Р. Нейдер создал Центр, занимающийся исследованием качества продукции различных фирм, достоверности рекламы, стандартов уровня жизни, безопасности конкретных производств для экологической обстановки вблизи них. В этот же период появились несколько "однопроблемных" групп: Центр за безопасность автомобиля, Исследовательская группа по здравоохранению, Центр исследования и действия по телекоммуникациям и др. Эти группы занимаются заявленными в их названиях проблемами, сбором и публикацией материалов, касающихся интересов и прав потребителей. Итоги проводимых исследований публикуются в специальных потребительских изданиях "Multinational monitor" и "Consumer Peport". Стратегия Р.Нейдера предусматривает прямое правительственное регулирование тех областей экономики и социальной сферы, где рыночные силы не имеют полной возможности обеспечивать охрану окружающей среды, безопасность работника на рабочем месте. Вместе со своими многочисленными последователями, прозванными "десантом Нэйдера", он добился принятия федеральных законов о безопасности газопроводов, упаковке пищевых продуктов, о контроле радиационной обстановки и запрещении использования ДДТ (DDT) в качестве пестицида.

В 1968 году многие разрозненные общенациональные и местные общества объединились в Американскую федерацию потребителей, со штаб-квартирой в Вашингтоне. Ее основные цели - координация программ защиты потребителей от низкого качества товаров, высоких цен на продукты питания, медицинские препараты, медицинское обслуживание, электроэнергию и топливо.

Постепенно консьюмеристское движение стало все активнее влиять на политическую жизнь государства. 15 марта 1962 года президент США Дж. Кеннеди направил Конгрессу США "Специальное послание о защите интересов потребителей", в котором провозглашались основные права потребителя: право на выбор; право на безопасность; право быть выслушанным; право на информацию. В послании говорилось о значительной роли потребителя в экономике: без способности граждан потреблять, покупать нет экономического развития, невозможен сбалансированный экономический рост. Организация Объединенных Наций 15 марта объявила Всемирным днем потребителей.

Летом 1962 года по указанию Дж. Кеннеди был учрежден Консультативный совет по делам потребителей, преобразованный в 1971 году в Управление по делам потребителей. В некоторых комитетах Конгресса США (по торговле, банкам и финансам, науке и транспорту и др.) функционируют подкомитеты по проблемам потребителей, которые проводятся с участием заинтересованных лиц и представителей потребительских организаций. По итогам слушаний публикуются отдельными изданиями стенографические отчеты.

В США было положено начало массовому движению потребителей, ныне объединяющему более 180 общественных и государственных организаций в 72 странах мира.

В США Комиссия по безопасности товаров имеет право потребовать от промышленников или продавцов исправления, замены, изъятия товара, если он не соответствует утвержденным правилам и стандартам.

После второй мировой войны 1939 - 1945 гг. консьюмеризм набирает силу во многих западноевропейских государствах.

(к содержанию)

**2. ДВИЖЕНИЕ В ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ВЕЛИКОБРИТАНИИ, ФРГ, ШВЕЦИИ**

Великобритания. В 70-х годах ХХ века было образовано несколько организаций рассматривающих потребительские нужды и проблемы. В 1973 году были созданы Комиссия по ценам, Управление по справедливой торговле, Консультативный комитет по защите интересов потребителей. Двумя годами позже был учрежден особый орган, осуществляющий защиту интересов потребителей на уровне центральной и местной власти, - Национальный потребительский совет. Эта организация играет большую роль в деле просвещения граждан по вопросам потребительской тематики, ежегодно проводит конгрессы потребительских организаций. В этот же период в Великобритании появляются потребительские добровольные организации. В Великобритании есть также специальный потребительский журнал "Which?" ("Который?"). В стране созданы консультативные бюро, которые оказывают реальную помощь (дают советы, выдают справки) по многим потребительским проблемам. Помощь в наборе и обучении граждан, работающих в бюро, оказывает Национальная ассоциация таких бюро. Субсидирует Национальную ассоциацию консультативных бюро правительство Великобритании, а на местах финансовую помощь ей оказывают муниципальные власти.

ФРГ. По потребительским проблемам в федеральных министерствах экономики, сельского хозяйства, здравоохранения функционируют специальные отделы, оказывающие помощь при разработке законов, регулирующих потребительскую сферу. Под председательством министра экономики действует межминистерский Комитет по проблемам потребителей. На уровне земель функционируют потребительские центры, имеющие консультативные бюро во многих городах. Они предоставляют потребителям разнообразную информацию, рассматривают их жалобы и оказывают юридические услуги. Бюджет потребительских центров складывается из субсидий федерального и земельных правительств.

В стране приняты дополнения к законам, касающимся продовольствия; на основе этого усилена инспекция продовольственных товаров. Экологически чистые и качественные продукты, награждаются особой премией, присуждаемой комиссией при министерстве окружающей среды.

Швеция. В этом государстве с 1971 года учреждена должность омбудсмена по защите прав потребителей. Он назначается на конкретный срок законодательной властью государства. Институт омбудсмена был впервые создан в 1810 году в Швеции. Омбудсмен - это служба, предусмотренная конституцией или актом законодательной власти и возглавляемая независимым публичным должностным лицом высокого ранга, которое ответственно перед законодательной властью, получает жалобы от пострадавших лиц на государственные органы, служащих, нанимателей или действует по собственному усмотрению и уполномочено проводить расследование, рекомендовать корректирующие действия и представлять доклады. В течение многих десятилетий это было единичное явление в мире. Практически только после второй мировой войны многие государства признали институт омбудсмена.

На сегодняшний день во многих государствах мира институт омбудсмена стал незаменимой частью правовой системы. Существует множество его модифицированных законодательных форм, среди которых и специальные омбудсменовские службы для защиты прав потребителей. Институт омбудсмена дает возможность преодолевать противоречия между государством и личностью; безусловно, способствует формированию гражданского общества.

Согласно статистике, в Государственное управление по делам потребителей ежегодно поступает около 4 тысяч дел. Однако лишь около 20 дел передаются на слушание в Коммерческий суд. Это свидетельствует о том, что практически все юридические конфликты решаются на основе переговоров, результаты которых удовлетворяют и бизнесменов, и потребителей. Омбудсмен, таким образом выступает своего рода недорогим институтом, который быстро урегулирует споры между гражданами и продавцами (исполнителями, изготовителями).

(к содержанию)

**3. ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ДВИЖЕНИЕ В РОССИИ**

В 80-х годах ХХ века в бывшем СССР стали зарождаться общества, клубы, ассоциации по защите прав потребителей. В 1987-1988 годы эти общественные организации объединились в Федерацию обществ потребителей, президентом которой был Анатолий Собчак.

К началу 1992 года Федерация преобразуется в Международную конфедерацию обществ потребителей (КонфОП). В ее состав вошли общества потребителей бывших союзных республик СССР - России, Беларуси, Украины, Казахстана, Туркменистана, Таджикистана и др. Представители потребительских организаций от этих республик образуют Координационный совет, который собирается один раз в полгода. В начале 1992 года прошел первый конгресс Конфедерации; теперь он собирается через каждые три года. Базой КонфОПа являются многочисленные общественные потребительские организации, которые были созданы гражданскими инициативами.

Общественные организации по защите прав потребителей подчас тесно сотрудничают с другими объединениями, например, с советами ветеранов Великой Отечественной войны, с организациями инвалидов, клубами автолюбителей, региональными центрами стандартизации, метрологии и сертификации, независимыми экспертизами, государственными органами по защите прав потребителей.

Одной из основных целей КонфОП является предоставление правдивой информации о товарах, работах, услугах, реализуемых на российском рынке; формирование потребительской культуры у всех слоев населения; непрерывное потребительское образование, охватывающее все уровни системы образования учащихся и др.

Осенью 1992 года совместно с организацией по тестированию товаров ФРГ "Штифтунг Варентест" КонфОП организовал выпуск специализированного потребительского журнала "Спрос", который в России является популярным потребительским изданием. Немецкая организация оказывало большую помощь молодому изданию, представляла для публикаций результаты собственных испытаний, обучала персонал и даже поддерживала материально. Независимое издание для потребителей "Спрос" помогает потребителю конкретными знаниями по материалам независимых испытаний разнообразных товаров - продуктов питания, бытовой техники и электроники, товаров для детей, одежды, обуви и др. товаров, производимых в России и ввозимых на ее территорию из-за рубежа. В этом издании можно найти экспертные оценки новинок рынка, анализ прецедентов, возникающих по обе стороны прилавка, а также обоснованную антирекламу. На страницах журнала идет диалог потребителя с чиновниками государственных учреждений разных уровней - представителями антимонопольных управлений, милиции, судов, банков, торговых и санитарных инспекций и т. п. В настоящее время тираж этого издания неуклонно повышается.

С 1994 года КонфОП проводит сравнительные потребительские испытания, является членом международной организации "International Testing" ("Международные организации"). Члены этой организации постоянно обмениваются результатами многих испытаний, а некоторые испытания проводят совместно. В процессе совместных испытаний происходит сравнение товара, реализуемого в разных странах, в том числе производимые одной фирмой.

Конфедерация ведет активную разъяснительную политику, она издает большое количество материалов (статьи, книги, брошюры, буклеты, методическая литература и т. д.), способствующих потребительскому просвещению граждан и оказывающих реальную помощь общественным объединениям по защите прав потребителей. Подготовленные материалы Конфедерации регулярно публикуются на страницах многих региональных изданий и столичных, например в "Вечерней Москве", "Неделе", "Курантах", "Деловом мире" и других. У КонфОп была и своя газета - "Честное слово". В защиту прав потребителя", но, к сожалению, из-за финансовых трудностей она прекратила свое существование.

Сейчас потребительским организациям принадлежит одна из главных ролей в деле пропаганды потребительских знаний среди всех слоев российского общества, решения проблемы безопасного производства, в пропаганде идей рационального потребления, в поиске гармоничного решения проблемы взаимодействия и взаимовлияния человека и окружающей среды.

**1. ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО ЕВРОПЕЙСКОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО СООБЩЕСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: ИСТОРИКО-ПРАВОВОЙ АСПЕКТ**

Относительно недавно в нашей стране стала складываться система законодательства о защите прав потребителей. В связи с этим международный опыт, накопленный странами - участниками ЕЭС и ООН, представляется весьма полезным для всех государств, в которых законодательство о защите прав и интересов потребителя появилось недавно.

Вплоть до 1973 года на уровне стран - участников ЕЭС не предпринимались какие-либо попытки рассматривать специально вопрос, связанный с потребительской политикой и созданием правовой базы с целью защиты интересов потребителей. В 1973 году в рамках Комиссии ЕС создается специальный орган - Консультативный комитет по защите прав потребителей. ЕЭС с принятием первой программы по защите прав потребителей в 1975 г. официально стала проводиться политика по защите прав потребителей. С этого года появились общие программные документы органов ЕЭС в данной сфере, а затем и нормативные акты в форме директив Совета ЕС. Советом ЕС были приняты нормативные акты о безопасности и качестве текстильных, продовольственных товаров, об опасных для жизни и здоровья веществах, способствовавшие созданию цивилизованного рынка товаров, работ и услуг.

В первой программе ЕЭС по защите прав потребителей и информационной политике провозглашалось, что Сообщество имеет намерение улучшить качество жизни народов Сообщества. Потребитель - это не просто покупатель или пользователь товаров и услуг, а лицо социальное, требующее защиты со стороны государственных и иных органов. В Программе провозглашались пять основных прав потребителя:

1. право на охрану жизни, здоровья и безопасность товаров и услуг;

2. право на защиту экономических интересов;

3. право на возмещение причиненного ущерба;

4. право на информацию и просвещение;

5. право на представительство (право быть услышанным).

В "Общих положениях" Программы указывалось, что потребительская политика имеет недавнее происхождение. Она появилась как ответ на злоупотребления участников рыночных отношений (производителей и продавцов), невозможность неподготовленному человеку осуществить адекватный выбор товара и защитить свои права в случае причинения вреда. Все это способствовало тому, что государственные органы вынуждены были обеспечить, с одной стороны, защиту потребителю, а с другой - побудить производителей и продавцов обеспечить качество, надежность и безопасность товаров и услуг, устранить методы нечестной торговли.

В Программе 1975 года обозначалась приоритетная цель потребительской политики - полный учет индивидуальных и коллективных интересов потребителей в различных областях деятельности ЕЭС.

В Программе закреплены пять основных задач ЕЭС в области защиты прав потребителей, а также средства их достижения:

\* защита потребителя от угрозы причинения вреда его жизни и здоровью;

\* защита экономических интересов потребителей;

\* оказание помощи, консультаций, способы возмещения ущерба, причиненного потребителям;

\* информирование и просвещение потребителей;

\* консультирование с представителями потребителей при принятии решений, затрагивающих их интересы.

Вторая Программа ЕЭС о защите прав потребителей и информационной политике была принята 19 мая 1981 г. Эта Программа обеспечивала преемственность в решении задач, определенных в первой Программе и определяла дальнейшую политику Сообщества в данном направлении. Вторая Программа ЕЭС аналогично первой Программе устанавливала принципы обеспечения основных прав потребителей. В ней отмечалось, что гарантия безопасности жизни и здоровья потребителей осуществляется путем гармонизации норм, относящихся к безопасности некоторых товаров; причем этот процесс не должен мешать свободному перемещению товаров внутри Сообщества. Гармонизация норм подразумевает установление определенных параметров качества, извещение о наличии в государстве - члене ЕЭС специальных норм анализа и тестирования, маркировки и стандартов безопасности.

Обе Программы, одобренные Советом ЕС, возлагали на Комиссию ЕС подготовку нормативных актов, проектов, исследований по защите прав потребителей. Однако в силу определенных причин потребовалась немало времени, чтобы политика ЕС в сфере защиты прав потребителей реализовывалась более эффективно.

В середине 80-х годов разрабатывается новый подход к политике защиты прав потребителей. В 1986 году одобряется новая Программа и создается график принятия нормативных актов по защите прав потребителей. В основу Программы положены два постановления Совета ЕС:

1. "О дальнейшей ориентации политики ЕЭС по защите интересов потребителей" от 23 июля 1986 г. В нем говорится, что, ставя своей задачей создание объединенного рынка, Сообщество предпринимает меры для достижения высокого уровня защиты потребителей, особенно в сфере качества и безопасности товаров и услуг. Такая политика ЕС даст возможность потребителям ощутить преимущества объединенного рынка, ведущего к образованию "Европы народов";

2. "Об интеграции политики по защите потребителей с политикой в других областях деятельности" от 15 декабря 1986 года. Это Постановление подчеркивало необходимость учета интересов потребителей при разработке проектов нормативных актов. Комиссия при создании проектов должна обратить внимание на вопросы, связанные с ценообразованием на товары (услуги): их качество и безопасность, доступность для потребителей и состояние конкурентности на рынке.

В развитие этих актов Совет ЕС 9 ноября 1989 г одобрил. постановление "О дальнейших приоритетных направлениях политики защиты потребителей". Следуя обозначенным в данном Постановлении приоритетным направлениям, был разработан трехлетний план действий в области политики по защите прав потребителей в ЕЭС (1990-1992 гг.).

Таким образом, политика и практика ЕЭС в сфере защиты прав потребителей имеют определенный историко-правовой опыт; создана определенная нормативная база, выражающаяся в программных документах органов Сообщества, которые отражают основополагающие принципы политики защиты интересов потребителей на уровне стран-участников ЕС. Безусловно, правовые нормы, посвященные защите интересов потребителей в Сообществе, окажут положительное влияние на становление и совершенствование национального законодательства по защите прав потребителей.

(к содержанию)

**2. РЕЗОЛЮЦИЯ ГЕНЕРАЛЬНОЙ АССАМБЛЕИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ "РУКОВОДЯЩИЕ ПРИНЦИПЫ ДЛЯ ЗАЩИТЫ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

Начало непосредственной разработке руководящих принципов в области защиты прав потребителей было положено в конце 70-х годов, когда Экономический и социальный совет ООН признал, что защита интересов потребителей имеет важное значение для социально-экономического развития. В 1977 г. Совет предложил генеральному секретарю подготовить обзор национальных учреждений и законодательства по вопросам защиты интересов потребителей. В 1979 году Совет решил подготовить для рассмотрения правительствами стран-членов ООН всеобъемлющий доклад, в котором содержались бы предложения в отношении мер по защите прав потребителей. А в 1981 г. Совет, сознавая необходимость определения рамок международной политики, в пределах которых предпринимались бы дальнейшие усилия в деле защиты интересов потребителей, поручил генеральному секретарю продолжать консультации с целью разработки ряда общих руководящих принципов для защиты прав потребителей, принимая, в частности, во внимание потребности развивающихся стран.

В соответствии с этим решением генеральный секретарь провел консультации с правительствами и международными организациями стран-членов ООН и в 1983 г. представил на рассмотрение Экономического и социального совета разработку "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей". В течение двух лет вопрос о сфере применения и о содержании "Руководящих принципов" был предметом широкого обсуждения и переговоров на правительственном уровне, которые привели в 1985 г. к утверждению этих принципов на сессии ООН.

В разделе I "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей" перечисляются их цели, которые представлены в контексте неравенства экономической мощи, уровня образования и позиции на рынке, с которыми сталкиваются потребители. Особое внимание уделяется интересам и нуждам потребителей в развивающихся странах и важности содействия справедливому, равноправному и устойчивому их развитию в связи с чем предлагается:

а) содействовать странам - членам ООН в установлении и дальнейшем обеспечении надлежащей защиты своего населения как потребителей;

б) способствовать созданию структур производства и распределения, способных удовлетворять потребности и запросы потребителей;

в) поощрять высокий уровень этических норм поведения тех, кто связан с производством и распределением товаров и услуг для потребителей;

г) содействовать странам - членам ООН в борьбе с вредной деловой практикой всех предприятий на национальном и международном уровнях, которая отрицательно сказывается на потребителях;

д) способствовать созданию независимых групп потребителей;

е) расширять международное сотрудничество в области защиты интересов потребителей;

ж) поощрять создание рыночных условий, предоставляющих потребителям больший выбор товара при более низких ценах.

Указанные принципы развернуты в последующих разделах Руководящих принципов.

В разделе II речь идет об общих принципах защиты прав потребителей. Здесь указывается на необходимость того, чтобы правительства разрабатывали, укрепляли и продолжали активную политику защиты интересов потребителей, что обусловливается необходимостью учета каждым правительством экономических и социальных условий своей страны, а также издержками и преимуществами защиты интересов потребителей. Правительства призываются к созданию или сохранению надлежащей инфраструктуры для разработки и удовлетворения потребностей сельского населения. Подчеркивается также та роль, которую могут играть в разработке политики защиты интересов потребителей университеты и исследовательские организации. В данном разделе перечисляются шесть законных нужд потребителей, на удовлетворение которых направлены Руководящие принципы:

а) защита потребителей от ущерба их здоровью и безопасности;

б) содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов;

в) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для компетентного выбора товара в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;

г) просвещение потребителей;

д) наличие эффективных процедур рассмотрения жалоб потребителей;

е) свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации и возможность для таких организаций высказывать свою точку зрения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы.

В разделе III излагается суть Руководящих принципов, сведенных в семь рубрик, охватывающих основные сферы защиты интересов потребителей:

1. Физическая безопасность. В руководящих принципах, помимо обращенного к правительствам призыва обеспечить условия, при которых товары были бы безопасны как при их предназначаемом, так и другом разумно возможном использовании, предусматривается, что производители и распределители товаров должны уведомлять о любой непредвиденной опасности выявленной уже после выхода товаров на рынок. Содержится также призыв к созданию эффективных систем изъятия товаров из обращения.

2. Содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов. Сюда относится упразднение ограничительной деловой практики, эффективная конкуренция; наличие обслуживания после продажи, а также наличие запасных частей; справедливые и равноправные контакты между покупателями и продавцами; добросовестная торговая и рекламная практика; законодательство, касающееся единиц мер и весов (в частности -правительствам следует регулярно проводить обзоры законодательства, касающегося единиц мер и весов, и оценивать адекватность механизма контроля за его соблюдением).

3. Нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг. Руководящие принципы поощряют разработку, пересмотр и повышение национальных норм, действующих в отношении товаров, и разработку международных норм. В них подчеркивается также необходимость наличия возможностей для проверки и выдачи свидетельств на основные потребительские товары и услуги.

4. Система распределения основных потребительских товаров и услуг. Правительствам предлагается рассмотреть вопрос о политике, направленной на обеспечение распределения основных товаров и услуг там, где такое распределение затруднено. В качестве примера приводятся сельские районы и упоминаются соответствующие складские и торговые сети, стимулирование развития потребительской самопомощи и потребительских кооперативов.

5. Меры, позволяющие потребителям получить компенсацию. Здесь отмечается необходимость в оперативных, справедливых, не дорогостоящих и доступных правовых или административных процедурах, позволяющих потребителям получить компенсацию. Правительствам предлагается также поощрять положительное отношение деловых кругов к жалобам потребителей и созданию добровольных схем консультативных услуг и оказания помощи потребителям.

6. Программы просвещения и информирования. Целью этих программ является обеспечение возможности для населения действовать в качестве разборчивых потребителей и разработка специальных программ просвещения и информирования для потребителей с низким уровнем дохода и для малограмотных потребителей. Просвещение потребителей рассматривается как часть основной программы обучения (предпочтительно в качестве одного из разделов изучаемых дисциплин).

7. Меры, касающиеся конкретных областей защиты прав потребителей. Правительствам следует уделять, по мере возможности, первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям защиты прав потребителей, как обеспечение населения продовольствием и лекарственными препаратами, водоснабжение (особенно в развивающихся странах).

В разделе IY Руководящих принципов речь идет о международном сотрудничестве и приводятся примеры того, каким образом международная деятельность разного рода может укрепить национальную политику защиты интересов потребителей. Это, в частности, сотрудничество по вопросам улучшения условий приобретения потребителями основных товаров; развитие информационных связей в отношении товаров, которые запрещены, изъяты из обращения или строго ограничены; правительствам следует заботиться о том, чтобы качество товаров и информация об этих товарах были одинаковыми для всех стран, так как даже незначительные изменения в этом отношении могут иметь пагубные последствия для потребителей.

**1. ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО РФ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАК СИСТЕМА НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ АКТОВ**

7 апреля 1992 г. в России вступил в силу Федеральный закон "О защите прав потребителей". В настоящее время действует Федеральный закон "О защите прав потребителей" в редакции от 9 января 1996 года. Согласно п.1 ст.1 этого закона отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом РФ, настоящим Законом и принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ. Таким образом, сам Закон неразрывно связан с другими нормативными актами РФ, которые в определенной степени затрагивают интересы и права потребителя в сфере торговли, транспортных, бытовых, медицинских и других видов услуг. В связи с этим, понятие "российское законодательство о защите прав потребителей" не ограничивается только лишь данным Законом. Оно представляет собой достаточно последовательную, систематизированную и структурированную систему многих законодательных актов РФ, например Кодексом об административных правонарушениях, Гражданским, Уголовным кодексами, а также законами, постановлениями Правительства РФ, которые в разной степени регулируют отдельные стороны законодательства о защите прав потребителей в России.

Закон РФ "О защите прав потребителей" направлен на регулирование отношений, возникающих между потребителем, изготовителем, исполнителем и продавцом; устанавливает права потребителя на информацию о товарах, работах, услугах и об их исполнителе, изготовителе, продавце; защищает права потребителя при продаже ему товаров, выполнении работ и оказании услуг; информирует потребителя о государственных органах и общественных организациях, осуществляющих защиту его прав и т.д.

Отношения в сфере защиты прав потребителей регулируются и другими нормативно-правовыми актами. К ним относятся, например, законы РФ "О сертификации продукции и услуг", "О стандартизации", "О рекламе", "О страховании", "О товарных знаках, знаках обслуживания и наименовании мест происхождения товаров", "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" и т. д.

В следующую группу входят нормативные акты, принимаемые Правительством РФ. Согласно ст. 25 и 26 Закона "О защите прав потребителей" Правительство РФ утверждает правила отдельных видов договоров купли-продажи, правила продажи отдельных видов товаров, перечень непродовольственного товара надлежащего качества, который не подлежит обмену, перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование о безвозмездном предоставлении товара в пользование на время ремонта.

(к содержанию)

**2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ЗАКОНА РФ**

**"О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

В преамбуле к закону дается перечень понятий, которыми оперирует данный нормативно-правовой акт.

Потребителем является гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Данное определение "потребителя" указывает на то, что гражданин - это физическое лицо, им могут быть не только граждане Российской Федерации, но и иностранцы и лица без гражданства.

Изготовителем признается организация (независимо от ее формы собственности), а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. В данном случае, опираясь на ст. 50 Гражданского кодекса РФ юридические лица, реализующие товар (работу, услугу) потребителю, могут быть коммерческими (хозяйственные товарищества и общества, производственные кооперативы, государственные и муниципальные унитарные предприятия) или некоммерческими (потребительские кооперативы, общественные или религиозные организации). Индивидуальным предпринимателем считается гражданин, занимающийся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица с момента государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя (ч. 1, ст. 23. ГК РФ). Таким образом изготовителем признается лишь то лицо, которое производит товары для их реализации потребителям. Однако сам изготовитель реализует произведенный им товар торгующим организациям, но не самому потребителю. Изготовитель, самостоятельно реализующий изготовленные им товары потребителю, в таком случае будет считаться продавцом.

Исполнитель - организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. Юридическим основанием возникновения каких-либо отношений потребителя и исполнителя являются в данном случае заключенные между ними договоры, например договор - подряда, перевозки, аренды, заказа и т. д. Признак возмездности выполненной работы, оказанной услуги является основным условием выдвижения на основании Закона требований к организации любой формы собственности.

Продавец - организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующий товары потребителям по договору купли-продажи. Говоря о договоре купли-продажи товара, работы, услуги потребителю, прежде всего следует иметь в виду одну из его разновидностей - договор розничной купли-продажи, где одной из сторон, осуществляющей розничную торговлю, выступает предприятие или индивидуальный предприниматель. Согласно п. 1 ст. 469 Гражданского кодекса РФ продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи.

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). Требования государства в отношении качества товаров, работ и услуг определены в документах по стандартизации. Эти требования подлежат обязательному исполнению. В стандартах находят отражение обязательные требования к качеству товаров, работ и услуг, направленные на охрану жизни, здоровья и имущества потребителя. Таким образом, государство охраняет права потребителей.

В преамбуле к Закону дается понятие "недостатка товара (работы, услуги)". Под товаром с недостатком следует понимать товар ненадлежащего качества. Недостатки могут быть явные, которые можно обнаружить при осмотре, проверке товара (работы, услуги), и скрытые, то есть такие, которые проявляются в ходе эксплуатации, употребления, хранения товара (работы, услуги). В тексте закона определение "недостаток" делится на простой недостаток и существенный недостаток. Именно от того, каким будет недостаток, зависят и права потребителя.

Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара (работы, услуги).

Существенный недостаток товара (работы, услуги) - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо который проявляется вновь после устранения, либо для устранения которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора. Главное отличие существенного недостатка от недостатка, состоит в том, что он делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением. При определении недостатка как существенного между потребителем, продавцом, изготовителем, исполнителем возникают споры, потому что признаки понятия "существенный недостаток" носят субъективный характер. Так, к признаку "невозможное или недопустимое использование товара в соответствии с его целевым назначением" может быть отнесен любой недостаток. Что касается другого признака - "недостаток для устранения которого требуются большие затраты", следует отметить, что он не раскрывает понятия "большие затраты", а в законодательстве РФ отсутствует единое понимание этого критерия. И только лишь многочисленная судебная практика поможет разрешить вопрос о недостатке и существенном недостатке.

Реализуемые товары, выполненные работы, оказанные услуги должны обладать не только качеством, но и безопасностью.

Безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара 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). Требования к обеспечению безопасности товара, а также к безопасности процесса выполнения работы, оказанию услуги для жизни и здоровья потребителя являются обязательными и устанавливаются в государственных стандартах. К технически сложным товарам устанавливаются требования по безопасности, а для продуктов питания утверждаются специальные предельно допустимые нормы содержания в них вредных для здоровья добавок, концентратов и других веществ. Ст. 238 Уголовного кодекса РФ "Выпуск или продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности" имеет целью обеспечить безопасность жизни и здоровья граждан, приобретающих для личного потребления продовольственные и промышленные товары либо пользующихся работами, услугами. Официальным документом, удостоверяющим соответствие товаров (работ, услуг) требованиям безопасности жизни и здоровья потребителей является сертификат соответствия, выданный по правилам системы сертификации. Для подтверждения соответствия продукции установленным требованиям производится маркировка продукции знаком соответствия (ст. 4. Закона РФ "О сертификации продукции и услуг").

**1. ПОНЯТИЕ "ИНФОРМАЦИЯ"**

**И ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К НЕЙ**

Очень важное значение для государственной политики защиты интересов потребителей играет право потребителя на предоставление ему необходимой и достоверной информации, на основе которой он может сделать компетентный выбор.

Закон РФ "О защите прав потребителя" устанавливает общие требования к информации, предоставляемой потребителю. Согласно ст. 8 Закона потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг).

Под необходимой информацией следует понимать ее полноту. Обычно потребитель не имеет достаточных знаний о товаре (работе, услуге), которые он желает приобрести. Поэтому продавец (изготовитель, исполнитель) должен предоставить потребителю информацию в таком объеме, который позволит потребителю оценить необходимость приобретения интересующего его товара, его свойства, его качество, правила пользования и хранения товара и на основе этого сделать правильный и нужный выбор товара (работы, услуги), а в дальнейшем использовать товар по назначению без помощи профессионалов.

Под достоверной информацией понимается соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) реальной действительности, то есть точное соответствие действительным свойствам товара. За достоверность рекламной информации отвечает то лицо, по чьему заказу реклама размещается в средствах массовой информации или иными способами доводится до потребителя.

Информация должна быть предоставлена потребителю в наглядной и доступной форме изготовителем или продавцом при заключении договора купли-продажи, выполнении работ, оказании услуг.

Постановлением Правительства РФ "Об утверждении Правил, обеспечивающих наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке" от 27 декабря 1996 г. № 1575 установлено, что с 1 мая 1997 г. запрещена продажа на территории нашего государства импортных продуктов питания без информации о них на русском языке. Информация должна быть представлена на русском языке, а по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) - на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации (п.2., ст. 8 Закона). В наше время одним из источников информации является реклама в печати, по радио, телевидению, Интернет.

За содержание рекламы отвечает рекламодатель. Определенные требования к рекламе как к виду информации отражены в Международном кодексе рекламной практики (МКРП), который предназначен для использования в рамках национальных законов и международных правил, а в судебной практике - как справочный материал. МКРП провозглашает основные принципы рекламной деятельности:

\* благопристойность;

\* честность;

\* правдивость.

Информация в рекламе должна правдиво и четко указывать природу, состав, местонахождение производства, дату выпуска, срок годности, область применения, потребительские свойства, условия доставки, обмена, возврата товара, а также условия ремонта, обслуживания и даже размер прибыли от реализации, предназначенной на благотворительные цели.

Закон "О защите прав потребителей" устанавливает объем сведений, которые в обязательном порядке предоставляются потребителю - это сведения об изготовителе (исполнителе, продавце) и сведения о товаре (работе, услуге).

(к содержанию)

**2.ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ)**

Содержание необходимой информации об изготовителе (исполнителе, продавце) заключено в ст. 9 Закона. Согласно требованиям этой статьи Закона информация об изготовителе (исполнителе, продавце) должна отражать следующие сведения:

Фирменное наименование (наименование) организации. Оно дает возможность потребителю отличать одних изготовителей (исполнителей и продавцов) от других. Фирменное наименование может представлять собой полное название (например, "Тульский хладокомбинат") или сокращенное название (ГАЗ, ЗИЛ, "Тулэнерго"), или оригинальное название ("Рот-Фронт", "Лакомка", "Чайка"). Оно неотделимо от самой организации и в случаях отчуждения осуществляется только вместе с ней. Согласно ст. 54 Гражданского кодекса РФ "наименование и место нахождения юридического лица", наименование предприятия должно обязательно содержать указание на его организационно-правовую форму, так как от этой формы зависит объем имущественной ответственности предприятия, которую они несут в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств.

Место нахождения организации. В соответствии с российским законодательством все предприятия, действующие на территории РФ, проходят государственную регистрацию. Таким образом, место нахождения организации определяется местом ее государственной регистрации, т. е. юридическим адресом. Конкретный адрес той или иной организации указывается в уставе или учредительном договоре организации. Если потребитель вступает в товарно-денежные отношения с индивидуальным предпринимателем, то этот предприниматель должен предоставить потребителю сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Значение юридического адреса велико, так как он определяет точное местонахождение организации, дает возможность потребителю предъявлять претензии и судебные иски, исполнять в отношении организации различные обязательства и решать многие другие проблемы.

Режим работы продавца (исполнителя). Продавцы, исполнители и индивидуальные предприниматели самостоятельно устанавливают режим функционирования своей организации (за исключением государственных (муниципальных) организаций. Организация обязана соблюдать установленный режим работы и предоставить потребителю информацию о нем. В этой информации сообщается время начала и окончания работы (например, с 9.00 до 20.00; круглосуточно и т. д.), если есть - то время перерыва; дни недели, когда организация работает; санитарные и сокращенные дни, выходные дни. Режим работы предприятия должен соответствовать объявленному. Информация о продавцах (исполнителях), режиме их работы должна находиться на вывеске предприятия. Вывеска помещается на доступном для ознакомления с указанной на ней информацией месте.

Сведения о лицензии. Согласно п.2 ст.9 Закона "если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию. Если у организации нет лицензии, то государственные органы имеют право остановить ее работу.

(к содержанию)

**3. ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ)**

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую ему возможность правильного выбора (п.1 ст.10 Закона).

В ст. 10 Закона содержится объем требований, к информации обо всех товарах, оказываемых работах и услугах. Информация обо всех товарах, а также об оказываемых услугах должна содержать:

\* обозначения стандартов, требованиям которых соответствуют товары (работы, услуги);

\* сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);

\* цена и условия приобретения товара (работ, услуг);

\* правила и условия эффективного и безопасного пользования товарами (работами, услугами);

\* место нахождения (юридический адрес) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации, уполномоченной на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);

\* информацию о сертификации товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации. Предусмотрена конкретная форма, такой информации: маркировка знаком соответствия, данные о номере сертификата, сроке его действия и органе, его выдавшем;

\* информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

Информация о продуктах питания помимо вышеуказанной должна содержать в себе:

\* сведения о составе продукта (в том числе перечень использованных в процессе его изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок);

\* сведения о весе или объеме продукта;

\* калорийность продукта;

\* содержание в продукте вредных для здоровья человека веществ (сравнительно с обязательными требованиями стандарта);

\* противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний (перечень таких товаров (работ, услуг) утверждается Правительством Российской Федерации);

\* при упаковке или расфасовке продуктов питания на территории РФ они снабжаются информацией о месте их изготовления.

Если при определенных условиях возможна потеря каких-либо потребительских свойств продукта питания (например, хранение во влажном месте), то на упаковке товара указываются правила его хранения "Хранить в сухом месте" и способ восстановления свойств (например, на упаковке готовых завтраков "Подушечки", "Хлопья" и т. д. указывается следующая информация: "В случае потери хрустящих свойств продукт рекомендуется подсушить").

Важное значение как один из способов информирования имеет правильное, доступное и красочное оформление витрин. Например, в витринах магазина, ателье выставляются образцы только тех товаров, которые имеются в продаже или изготавливаться в организации. Каждый образец снабжается четко оформленным ярлыком и ценником. Прейскуранты цен на товары или услуги должны висеть на видном месте. По мере необходимости и с учетом сезона витрины обновляются. Витрины должны быть оборудованы в соответствии с установленными требованиями и обеспечены средствами, предупреждающими запотевание или обледенение стекол. В вечернее время витрины должны быть хорошо освещены. Образцы товаров, находящиеся в витринах, могут быть проданы по требованию покупателя. Образцы товаров, используемые как элемент композиционного оформления витрин или являющиеся инвентарем организации, ярлыками и ценниками не оформляются и продаже не подлежат.

(к содержанию)

**4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕНАДЛЕЖАЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ**

Закон "О защите прав потребителей" не только обязует продавца (изготовителя, исполнителя) предоставлять потребителю информацию как о себе так и о товарах, работах, услугах, но и устанавливает ответственность за нарушение этих обязанностей. Ст. 12 Закона устанавливает следующие виды ненадлежащей информации:

\* недостоверная, то есть такая, которая не соответствует действительности;

\* недостаточно полная информация, то есть информация, которая не позволяет потребителю сделать правильный выбор необходимого товара (работы, услуги) либо которая не позволяет ему использовать этот товар по назначению.

За предоставление недостоверной или недостаточно полной информации потребителю наступает ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) согласно ст. 12 Закона.

Если были нарушены права потребителя в части непредставления информации, а он приобрел товар (работу, услугу), не обладающий необходимыми потребителю свойствами, потребитель имеет право расторгнуть договор, потребовать возмещения убытков, а также возвратить товар (выполненную работу) изготовителю (исполнителю, продавцу).

Если из-за отсутствия информации (отсутствует инструкция по сборке, нет правил пользования) потребитель не может использовать товар (работу, услугу) по назначению, он вправе потребовать предоставления ему информации в разумно короткий срок. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, то потребитель имеет право возвратить товар продавцу и потребовать возмещение убытков.

В случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя из-за недостоверной или недостаточно полной информации потребитель вправе требовать от изготовителя (исполнителя, продавца) возмещения вреда, предусмотренно ст. 14 Закона. Если вред причинен природным объектам (земле, деревьям, кустарникам и т. д.), находящимся в собственности потребителя, он также вправе потребовать также полного возмещения ущерба.

Если из-за недостоверной или недостаточно полной информации проявились вышеуказанные последствия позднее, то потребитель вправе обратиться в суд и требовать возмещения убытков. Рассматривая такие споры, суд должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

**1. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ ТОВАРА С НЕДОСТАТКАМИ**

Глава II Закона "О защите прав потребителей" рассматривает права потребителя при продаже ему товаров. В частности, ст. 18 Закона указывает на последствия продажи потребителю товара ненадлежащего качества. Однако в преамбуле к закону и тексте статьи не разъясняется, что подразумевается под "ненадлежащим качеством" товара. Поэтому можно предположить, что это товар, в котором есть недостатки или существенные недостатки.

Под недостатками понимается "несоответствие товара стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара".

Недостатки могут быть двух типов: явные, которые обнаруживаются при принятии, осмотре товара, и скрытые, которые выявляются лишь только в процессе эксплуатации, хранения или употребления товара.

В порядке исключения следует отметить, что если продавец указал потребителю на явные и скрытые недостатки товара при покупке, то потребитель не имеет права воспользоваться положениями ст. 18 закона.

Однако если потребитель приобрел товар ненадлежащего качества и это не было оговорено продавцом, он имеет право по своему выбору предъявить одно из нижеуказанных требований:

\* безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;

\* соразмерного уменьшения покупной цены;

\* замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

\* замены на такой же товар другой марки (модели, артикула);

\* расторжение договора купли-продажи.

При этом потребитель обязан возвратить продавцу товар с недостатком, а также потребовать полного возмещения убытков, причиненных некачественным товаром.

Что касается технически сложных товаров, потребитель имеет право предъявить продавцу только требования, указанные под № 1 и 2. Остальные же требования потребитель предъявляет только при обнаружении в товаре существенных недостатков. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

В отношении товаров, реализуемых через комиссионные магазины, требования потребителя об устранении недостатков товара или возмещении расходов на исправление недостатков и о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) удовлетворяются только с согласия продавца. Потребитель имеет возможность выдвинуть иные требования: о соразмерном уменьшении покупной цены, о замене товара на такой же товар другой марки (модели, артикула), о расторжении договора купли-продажи. Такие требования подлежат удовлетворению на общих основаниях, как и при покупке не в комиссионном магазине.

По тем товарам, на которые установлены сроки годности, потребитель вправе по своему выбору предъявить следующие требования: о замене товара или о возврате уплаченной за него суммы (п.4 ст.18 Закона). Эти требования предъявляются только продавцу и лишь в случае, если недостатки обнаружены в пределах срока годности.

Основным условием для удовлетворения требований потребителя является предъявление им товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа.

Закон возлагает обязанность на продавца выдавать товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт и время покупки товара у определенного продавца.

"Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляется силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним" (п.6 ст.18 Закона). Это значит, что выше указанные лица должны обеспечить подготовку купленного товара к упаковке, транспортировке, погрузке, разгрузке, перевозке до места, указанного потребителем. Потребитель имеет право на документальное оформление принятия товара к перевозке. Это могут быть накладная, договор перевозки, квитанция и т. п. Стоимость доставки или возврата товара определяется согласно документу, выданному транспортной организацией, или на основе расценок данной местности (например, за один километр - 7 рублей). На основании договора между потребителем и продавцом (изготовителем) доставка и возврат товара могут осуществляться силами потребителя, а расходы потребителю оплачивают продавец (изготовитель) или организация, выполняющая их функции.

(к содержанию)

**2. СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ТРЕБОВАНИЙ В ОТНОШЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА. ЗАМЕНА ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА**

Для устранения недостатков в товаре Законом устанавливаются разные сроки. Срок исчисляемый годами, истекает в соответствующие год, месяц и число (например, 20 июля 2001 г.). Если срок исчисляемого месяца приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то срок считается истекшим в последний день этого месяца. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день. Нерабочими днями по трудовому законодательству РФ являются выходные и праздничные дни. Так, например, если срок заканчивается 12 июня, то он переносится на следующий день.

Ст. 19 Закона определяет сроки устранения недостатков в купленном товаре.

Если недостатки товара проявились в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем, то потребитель имеет право на устранение этих недостатков.

Если же гарантийный срок или срок годности не установлены, потребитель имеет право предъявить свои требования в течение шести месяцев с момента покупки товара, а в отношении недвижимости - в течение двух лет с момента ее приобретения.

По окончании сроков, указанных в п.1 ст.19 Закона, потребитель вправе предъявить требования о безвозмездном устранении недостатков товара или о возмещении расходов на устранение недостатков товара в отношении существенных недостатков, допущенных по вине изготовителя, если эти недостатки обнаружены в течение срока годности, а если срок годности не установлен, - в течение 10 лет с дня передачи товара потребителю. Если требования потребителя не удовлетворяются в течение 20 дней с момента их предъявления, то потребитель имеет право предъявить требования, установленные п. 3 ст.18 Закона, т. е. соразмерное уменьшение покупной цены товара или замена товара на такой же товар другой марки (модели, артикула).

На комплектующие детали технически сложного товара могут быть установлены тоже гарантийные сроки. Гарантийный срок на комплектующие изделия исчисляются в том же порядке, что и на основной товар, он не может быть меньше чем на основной товар.

Недостатки, выявленные в товаре, устраняются изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца), в течение 20 дней с момента предъявления соответствующего требования потребителем (п.1 ст.20 закона).

Согласно п.2 ст. 20 и п.1 ст. 21 Закона на период устранения недостатков, ремонта или замены товаров длительного пользования по требованию потребителя ему должны предоставить аналогичный товар в безвозмездное пользование с бесплатной доставкой. При предъявлении этого требования потребителем изготовитель (продавец) обязаны в семидневный срок предоставить потребителю аналогичный товар на период ремонта. Постановлением Совета Министров Правительства РФ от 8 октября 1993 г. № 995 установлен перечень товаров длительного пользования, на которые это требование не распространяется. К такой группе товаров относятся:

\* автомототранспортные средства (кроме автомототранспортных средств, приобретенных инвалидами с разрешения органов социальной защиты населения РФ);

\* мебель;

\* электробритвы;

\* электрощипцы для завивки волос;

\* электрофены;

\* медицинские электрорефлекторы;

\* электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла;

\* электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели детского питания и др).

В случае устранения недостатков в товаре гарантийный срок продлевается на время, когда товар не эксплуатировался. При устранения недостатков комплектующего изделия или составной части товара гарантийный срок на новое комплектующее изделие и составную часть исчисляются со дня получения потребителем товара из ремонта ( п. 4 ст. 20 Закона).

Требования о замене товара (ст. 21 Закона) удовлетворяются продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), на основании договора с ними в течении 7 дней с момента предъявления такого требования. Если возникает необходимость дополнительно проверить качество товара, то срок увеличивается до 20 дней.

Если в день обращения потребителя аналогичный для замены товар отсутствует, он тогда заменяется в течение 1 месяца со дня предъявления указанного требования.

В районах Крайнего Севера и других районах сезонного завоза, если отсутствует товар в момент заявления потребителя об обмене это требование подлежит удовлетворению в срок, необходимый для очередной доставки товара. Это происходит только в том случае, если необходимый для замены товар отсутствует в день обращения потребителя.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть такой, который не был в употреблении.

При замене товара гарантийный срок на новый товар исчисляется заново - со дня передачи его потребителю.

Согласно п.5 ст.13 Закона требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению в добровольном порядке. Но если потребитель не предъявил требование об уплате неустойки в досудебном порядке, он не лишается возможности обратиться в суд с требованием о взыскании неустойки. Это требование заявляется как самостоятельное, а также может быть заявлено вместе с другими требованиями. Как свидетельствует судебная практика, суд при удовлетворении требования потребителя о взыскании неустойки исходит из стоимости товара в день вынесения решения суда.

(к содержанию)

**3. РАСЧЕТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ В СЛУЧАЕ ЗАМЕНЫ ТОВАРА С НЕДОСТАТКОМ ИЛИ РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА**

Ст. 24 Закона определяет порядок перерасчета цены товара, приобретенного потребителем.

При замене товара с недостатком на товар той же марки (модели, артикула) перерасчет цены не производится.

Требования, сформулированные в п.2 ст. 24, предполагают замену товара на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены за товар. Если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, представляемого взамен, то потребитель должен оплатить разницу, если же - наоборот, то потребителю выплачивается разница суммы за товар. Цена товара, предоставляемого взамен, определяется в день предъявления требований потребителем, а в случае понижения цены - на день покупки товара потребителем. Если требования потребителя о перерасчете цены не были добровольно удовлетворены продавцом, то согласно п. 2 ст. 504 ГК РФ потребитель имеет право произвести расчеты исходя из цен товара на момент вынесения решения суда. Указанное требования должно быть исполнено в те же сроки, что и требование о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула). За просрочку этого требования также предусмотрена неустойка.

При расторжении договора купли-продажи потребитель обязан возвратить товар с недостатком и имеет право на возмещение убытков. Если никаких убытков у потребителя нет, то расчет между ним и продавцом производится просто.

При расторжении договора в случае повышения цены на товар, расчеты, с потребителем производятся аналогичные возвращенному товару с недостатками, исходя из цены на день удовлетворения требования потребителя о расторжении договора купли-продажи. В случае снижения цены товара следует исходить из цены товара на день его покупки.

(к содержанию)

**4. ПОРЯДОК ОБМЕНА ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА**

Часто встречаются случаи, когда товар, купленный потребителем, - качественный, но по определенным причинам потребитель не имеет возможности использовать его по назначению. Ст. 25 Закона устанавливает право потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, в случае: если товар не подошел ему по форме, габаритам, расцветке, размеру, фасону либо по иным причинам.

Потребитель имеет право обменять товар в течение 14 дней (не считая дня его покупки). Если товар необходимо установить, подключить, то этот срок (14 дней) исчисляется со следующего дня после осуществления этих действий.

Продавец должен обменять товар, если:

\* товар не был в употреблении;

\* сохранен его товарный вид, потребительские свойства;

\* сохранены пломбы, фабричные ярлыки;

\* у потребителя есть товарный или кассовый чек на товар.

Требования об обмене товара предъявляются только продавцу, у которого был приобретен данный товар.

Если в день обращения потребителя к продавцу необходимого для замены товара нет, то потребитель имеет право расторгнуть договор купли-продажи, с возвратом уплаченной сумы, или ожидать поступления необходимого товара в продажу. На продавца возлагается обязанность сообщить потребителю о поступлении в продажу аналогичного товара. Для этого потребитель должен оставить продавцу свои адрес и телефон, по которым он будет извещен о поступлении в продажу товара.

Однако не все виды непродовольственного товара надлежащего качества подлежат обмену. Перечень этих товаров утверждается Правительством РФ. Внего входят:

\* изделия из драгоценных металлов, драгоценных и полудрагоценных камней;

\* ткани из всех волокон и другие метражные товары (ленты, тесьма, кружева и др.);

\* бельевой трикотаж для взрослых и детей;

\* купальники, плавки;

\* трусы для взрослых и детей, в том числе и спортивные;

\* белье для новорожденных и ясельного возраста;

\* белье постельное;

\* предметы женского туалета;

\* чулочно-носочные изделия;

\* штучные текстильные товары (скатерти, салфетки, полотенца и др.);

\* парфюмерно-косметические товары;

\* товары бытовой химии;

\* изделия из пластмассы, используемые для приготовления и хранения пищи;

\* предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди и др.)

**1. СРОКИ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГ. ПОСЛЕДСТВИЯ НАРУШЕНИЯ ЭТИХ СРОКОВ**

Согласно п. 1 ст. 4 Закона "О защите прав потребителей" продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. Срок в договоре на выполнение работы, оказание услуги является одним из основных его условий. В Законе говорится, что исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором. В договоре предусматривается срок выполнения работы (оказания услуги), если он определенными правилами не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный правилами.

Пункт 2. ст. 27 Закона раскрывает порядок определения сроков выполнения работы (оказания услуги). Срок в договоре определяется календарной датой (периодом), к которой выполнятся работа (услуга), или датой (периодом), к которой исполнитель обязан приступить для выполнения работы (оказания услуги).

Для правильного исчисления срока необходимо определить его начало и окончание. В ст. 191 ГК РФ "Начало срока, определенного периода времени" говорится, что течение срока, определенного периода времени начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало.

Если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям в течение срока действия договора, наряду с общим сроком исполнения работы (оказание услуги) в содержании договора отражаются частные (промежуточные) сроки. Эти частные сроки конкретизируют обязанности исполнителя, придают выполняемой работе (оказываемой услуге) четкость и определенность.

Установленные сроки начала и окончания работ (оказания услуг) изменяются только по соглашению сторон договора. Если достигнуто такое согласие, то новые сроки должны быть указаны в договоре или дополнительном соглашении.

Согласно п. 5 ст. 28 Закона установлена имущественная ответственность исполнителя за нарушение сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг) или назначенных потребителем новых сроков (на основании п.1 настоящей статьи) в виде неустойки. Неустойка уплачивается исполнителем потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) в размере 3 % от цены выполненной работы (оказанной услуги). Если стоимость работ (услуг) не была определена в договоре, то неустойка взыскивается от общей цены заказа. Размер неустойки может быть установлен более высоким, однако для этого необходимо соглашение сторон, заключенное в письменной форме.

Неустойка начинает взыскиваться со дня (часа), следующего за днем (часом), к которому работа (услуга) должна была начать выполняться или должна быть выполнена, и заканчивается началом или окончанием исполнения работ (оказания услуг). Взыскиваемая неустойка не может превышать стоимости работы (услуги) или общей стоимости заказа. Если цена работы (услуги) отдельно не определялась, то размер неустойки определяется от общей цены договора (заказа).

Размер неустойки определяется исходя из цены работы (услуги) или договора (заказа), существующей в том месте, в котором требование потребителя должно быть удовлетворено исполнителем, на день добровольного удовлетворения или в день вынесения судебного решения.

Закон освобождает исполнителя от уплаты неустойки и возмещения убытков, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы, т. е. наступления такого события, которое исполнитель не мог предотвратить никакими средствами, или по вине потребителя.

(к содержанию)

**2. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ В ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЕ (ОКАЗАННОЙ УСЛУГЕ). СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ**

В соответствии со ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) имеет право по своему выбору потребовать от исполнителя:

\* безвозмездного устранения недостатков;

\* соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

\* безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;

\* возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) силами потребителя или третьими лицами.

Потребитель имеет право требовать от исполнителя уменьшения цены за выполненную работу в том случае, если он предъявил требование о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги).

Правовые последствия нарушения требований к качеству выполненной работы (оказанной услуги) сходны с последствиями и правами при продаже товаров с недостатками.

Потребитель может расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков:

\* если недостатки не были устранены исполнителем в срок, указанный в договоре;

\* если в работе присутствуют существенные недостатки или есть существенные отступления от условий договора.

Вышеперечисленные требования предъявляются при принятии выполненной работы (услуги) или в процессе ее выполнения.

После уже принятой работы (услуги) требования по поводу скрытых недостатков могут быть предъявлены позднее: в течение гарантийного срока или в течение 6 месяцев со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги), если отсутствует гарантийный срок. Что касается недостатков в строении или иного недвижимого имущества, требования предъявляются в течение гарантийного срока, а сли он не установлен - в течение 2 лет.

Согласно п. 4 ст. 29 Закона, если выявленный существенный недостаток выполненной работы (услуги) допущен по вине исполнителя, потребитель имеет право требовать безвозмездного устранения этого недостатка и по истечении гарантийного срока. Такое требование предъявляется в течение срока службы или в течение 10 лет со дня принятия работы, если срок службы не установлен.

На исполнителя возлагается обязанность своевременного удовлетворения требований потребителя, в противном случае потребитель по своему выбору вправе предъявить требования:

\* соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

\* возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

\* расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материла такого же качества и повторное выполнение работы (услуги) подлежат исполнению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги). Если же такой срок не установлен, то в срок, указанный в договоре, который не был исполнен надлежащим образом.

За нарушение этих сроков с исполнителя взыскивается неустойка, оговоренная в Законе, а также потребитель имеет право предъявить иные требования согласно п. 1 ст. 28 и п.1 и 4 ст. 29 Закона.

(к содержанию)

**3. СМЕТА НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ (ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ)**

Смета - документ, в котором указан перечень работ (услуг), материалов, оборудования и т. д. с указанием стоимости (цены). Согласно Закону, если одна из сторон (потребитель или изготовитель) требует составления сметы, то такое требование должно быть удовлетворено.

Смета может быть двух видов: твердая и приблизительная. При составлении твердой сметы исполнитель не имеет права требовать оплаты дополнительных работ и расходов. При твердой смете ни при каких обстоятельствах, даже при изменении цены, исполнитель не имеет права ее изменить самостоятельно, без согласия на то потребителя. Таким образом, все расходы исполнителя, сделанные сверх сметы, относятся на его счет.

Если при составлении условий договора трудно определить его окончательную стоимость, то потребителем и изготовителем составляется приблизительная смета. Если возникает необходимость превысить приблизительную смету, то исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя. Потребитель имеет право отказаться от исполнения договора; при этом он возмещает исполнителю понесенные им расходы, приходящиеся на выполненную работу (услугу), согласно первоначально составленной смете.

Если исполнитель не предупредил потребителя о превышении расходов по приблизительной смете, то исполнитель не вправе требовать возмещения сверхсметных расходов и обязан выполнить работу (услугу) в пределах первоначальной стоимости, определенной приблизительной сметой. Если увеличение сметы вызвано действиями потребителя, то он должен возместить исполнителю все расходы, превышающие приблизительную смету.

(к содержанию)

**4. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ ИЗ МАТЕРИАЛОВ ИСПОЛНИТЕЛЯ И МАТЕРИАЛОВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ИЛИ РАБОТЫ С ВЕЩЬЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

Согласно ст. 34 Закона исполнитель может выполнять работу из своего материала и своими средствами. Если потребитель потребует выполнения работы из своего материала, то на исполнителя возлагается обязанность удовлетворить это требование потребителя.

Исполнитель, предоставляющий свой материал для выполнения работы (оказания услуги), отвечает за его надлежащее качество. В связи с этим ответственность за выполнение работы (услуги) из недоброкачественного материала заключается в возмещении убытков, причиненных потребителю, и в уплате неустойки, если она предусмотрена условиями договора или правилами о выполнении отдельных видов работ.

Материал исполнителя, предоставляемый потребителю, подлежит оплате при заключении договора полностью или в определенном размере, указанном в правилах выполнения отдельных видов работ или в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении работы потребителем. Закон дает возможность потребителю и исполнителю предусмотреть в договоре и иной порядок расчета.

В случаях, предусмотренных правилами или соглашением сторон, потребителю предоставляется материал в кредит. Если цена за предоставленный в кредит материал повышается в течение времени, то это изменение цены не влечет за собой ее перерасчета.

Материалы, оборудование, техника, различные средства и т. д., необходимые для выполнения работы, доставляются к месту выполнения работ исполнителем. Однако Закон не оговаривает, кто должен оплачивать доставку необходимых средств. Поэтому следует предполагать, что расходы по доставке включаются в смету работы, а если таковая отсутствует, то условия доставки должны оговариваться сторонами при заключении договора.

Если работа выполняется полностью или частично из материала потребителя или с вещью потребителя, то исполнитель отвечает за их сохранность и правильное использование. В случае если работа выполняется из материала или с вещью потребителя, исполнитель должен:

\* предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материла (вещи);

\* предоставить отчет об израсходованном материале, а если есть остаток материала, возвратить его потребителю.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материла (вещи), предоставленного потребителем, исполнитель должен в течение трех дней заменить его однородным материалом (вещью) такого же качества или, по договору с потребителем, изготовить изделие из однородного материала в разумный срок. При отсутствии у исполнителя необходимого для замены материала (вещи) потребителю возмещается двукратная стоимость утраченного (поврежденного) материла (вещи), а также все расходы, понесенные потребителем.

Расчеты с потребителем в случае утраты, повреждения материала или вещи потребителя, производятся на основании стоимости испорченного материла (вещи). При заключении договора между потребителем и исполнителем указывается точное наименование, описание, метраж и цена материла. В аналогичном порядке оцениваются передаваемые потребителем вещи для выполнения работ с ними. При возмещении потребителю цены утраченного материала (вещи) она должна соответствовать стоимости, которая сложилась на день добровольной выплаты исполнителем или на день вынесения судебного решения.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), если предупредил потребителя об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Это все оговаривается в договоре или документе, его заменяющем (квитанция, заказ). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

Исполнитель имеет право отказаться от заключения договора и потребовать полного возмещения убытков, если потребитель, несмотря на предупреждение исполнителя, не заменит в разумный срок непригодный или недоброкачественный материал или не устранит иных обстоятельств, влияющих на качество выполняемой работы (оказываемой услуги).

(к содержанию)

**5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ ЗА ВЫПОЛНЕННУЮ РАБОТУ (ОКАЗАННУЮ УСЛУГУ)**

В соответствии со ст. 37 Закона установлен общий порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу): он определяется договором между потребителем и исполнителем.

При заключении договора следует обращать внимание на правильность его заполнения (дата, номер, название организации, ее юридический адрес, фамилия, имя, отчество потребителя, его адрес и т. д.), оговаривать все условия заключаемого договора, с обязательствами сторон (как потребителя так и исполнителя). Если положения договора не понятны, то следует их уточнить, расшифровать. Необходимо ознакомиться со всем текстом договора и только после этого его подписывать. Договор заключается в двух экземплярах. Один экземпляр договора должен остаться у исполнителя, другой передается потребителю.

Потребитель вправе по своему желанию оплатить полностью стоимость работы (услуги) при заключении договора.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу (оказанную услугу) по окончании ее, если иное не установлено законом или иными правовыми актами РФ или договором между потребителем и исполнителем.

Однако в порядке исключения законодательством РФ и субъектов РФ не все виды работ (услуг) оплачиваются потребителем после их выполнения. Правилами бытового обслуживания населения предусмотрен ряд исключений. Так, при заключении договора полностью оплачиваются работы (услуги):

\* выполняемые в присутствии потребителя, а также методом самообслуживания (все виды работ и услуг);

\* кинофотолабораторий и фотографий, предприятий по обслуживанию торжественных мероприятий и ритуальных услуг;

\* по покупке, доставке или пересылке подарков, сувениров и других изделий;

\* по обучению вязке, кройке и шитью одежды, фотографированию;

\* по апробированию и клеймению ювелирных изделий;

\* бань и душевых;

\* по доставке грузов и посреднических услуг.

Некоторые правила выполнения работ (оказания услуг) устанавливают сроки, в течение которых потребитель должен их оплатить.

**1. ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ ПОР ЗАЩИТЕ**

**ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Согласно главе 4 Закона государственная защита прав потребителей осуществляется федеральными органами государственного управления, на которые возложена обязанность следить за соблюдением законодательства о защите прав потребителей и осуществлять контроль и надзор за безопасностью товаров, работ и услуг. К таким государственным органам относятся федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы), федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России), федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора РФ (Госсанэпиднадзор), федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов РФ, органы по защите прав потребителей при местной администрации, а также иные федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы.

В соответствии со ст. 40 Закона федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы):

\* осуществляют государственный контроль за соблюдением законов, иных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

\* направляет предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) о прекращении нарушений прав потребителей, в том числе о прекращении продажи товаров (выполнении работ), на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены, и о приостановлении продажи товаров (выполнении работ, оказании услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге);

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

\* направляет в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материала для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей;

\* вправе заключать соглашения с изготовителями (исполнителями, продавцами) о соблюдении ими правил и обычаев делового оборота в интересах потребителей;

\* вправе обращать в суд, арбитражный суд с исками в защиту прав потребителей;

\* только лишь федеральный антимонопольный орган наделен полномочиями давать официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов РФ, регулирующих вопросы в сфере защиты прав потребителей. Такие разъяснения даются федеральным антимонопольным органом по своей инициативе, по запросам отдельных граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и органов власти и управления. Эти разъяснения доводятся до сведения таких лиц, которые применяют законодательство о защите прав потребителей, и являются обязательными для них.

Закон предоставляет право федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам) налагать штраф за уклонение от исполнения или за несвоевременное исполнение предписаний о прекращении нарушений прав потребителей. При этом сумма штрафа может достигать пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных законом РФ. Штраф налагается должностным лицом федерального антимонопольного органа (его территориального органа). В отношении порядка рассмотрения дел о наложении штрафов за уклонение от исполнения или несвоевременного исполнения законных предписаний действует следующий нормативно-правовой акт - Положение о порядке рассмотрения ГКАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, утвержденное приказом ГКАП РФ от 4 апреля 1996г. № 42.

Согласно ст. 42 Закона контроль за безопасностью товаров (работ, услуг) осуществляют следующие органы государственного управления и их территориальные органы (в пределах своей компетенции) как:

1. федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России);

2. федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора (Госсанэпиднадзор);

3. федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов РФ (Минприроды РФ);

4. Другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы) в соответствии со своей компетенцией.

Общие задачи, стоящие перед вышеуказанными органами, определяют и единство их компетенции. Закон предоставляет им следующие полномочия:

\* осуществлять контроль за соблюдением требований к безопасности товаров (работ, услуг);

\* направлять предписания об устранении нарушений требований безопасности товаров (работ, услуг), требований о снятии с производства таких товаров (работ, услуг), прекращение выпуска и продажи таких товаров (выполнения работ, оказания услуг), прекращение продажи товаров с истекшими сроками годности и товаров (работ), на которые должны быть установлены сроки годности, но не установлены, а также требования о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товарах (работах, услугах), об отзыве их от потребителей и информировании об этом потребителей;

\* предъявлять иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований безопасности товаров (работ, услуг). Примерный перечень случаев нарушения требований по безопасности, для устранения которых указанные органы вправе направлять предписания об их устранении содержится в Приказе ГКАП РФ от 15 августа 1994 г. № 90.

Выше указанные органы, контролирующие безопасность товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции устанавливают обязательные требования к безопасности товаров (работ, услуг) и осуществляют контроль за соблюдением этих требований.

П. 2 ст. 43 Закона определяет санкции, которые налагаются федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), а также организация и проведение работ по обязательному подтверждению соответствия товаров (работ, услуг), возлагаются на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (п. 3 ст. 42 Закона). Так, согласно закону РФ "О стандартизации" Госстандарт России координирует деятельность органов государственного управления; формирует и реализует государственную политику в области стандартизации; осуществляет контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов; определяет порядок сертификации товаров (работ, услуг); принимает решения о применении международных (региональных) стандартов, правил, норм на территории РФ, если иное не установлено международными договорами РФ; определяет порядок сертификации и перечень товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации.

Процедура реализации Госстандартом своих полномочий установлена в Положение о порядке выдачи предписаний и наложении штрафов Госстандартом за нарушение обязательных требований государственных стандартов и правил обязательной сертификации, утвержденное постановлением Госстандарта РФ от 2 сентября 1997 г. № 293. Федеральный закон "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30 марта 1999 г. направлен на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения Российской Федерации. Государственная санитарно-эпидемиологическая служба РФ представляет собой единую федеральную централизованную систему органов и учреждений, осуществляющих санитарно-эпидемиологический надзор.

Закон РСФСР "Об охране окружающей природной среды" от 19 декабря 1991 г. № 2060-1. (с изменениями от 10 июля 2001 г.) предусматривает осуществление государственного экологического контроля. Должностные лица органов государственного экологического контроля в соответствии с их полномочиями имеют право в установленном порядке:

\* посещать предприятия, учреждения, организации, независимо от их формы собственности и подчинения, включая воинские части и иные объекты Министерства обороны;

\* выдавать разрешения на право выброса, сброса и размещения вредных веществ;

\* устанавливать по согласованию с органами санитарно-эпидемиологического надзора нормативы выбросов, сбросов вредных веществ стационарными источниками загрязнения окружающей природной среды;

\* назначать государственную экологическую экспертизу, обеспечивать контроль за выполнением ее заключения;

\* привлекать виновных лиц к административной ответственности, направлять материалы о привлечении их к административной или уголовной ответственности, предъявлять иски в суд или арбитражный суд о возмещении вреда, причиненного окружающей природной среде и несущей потенциальную опасность для здоровья человека;

\* принимать решения об ограничении, приостановлении, прекращении работы предприятий, сооружений, иных объектов и любой деятельности, причиняющей вред окружающей природной среде и несущей потенциальную опасность для здоровья человека.

Решения, вынесенные органами экологического контроля и должностными лицами, можно обжаловать в суде или арбитражном суде.

Статьей 44 Закона предусмотрена защита прав потребителей органами местного самоуправления. МАП РФ разработало методические рекомендации для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей. Органы по защите прав потребителей являются структурным подразделением местной администрации и обладают следующими полномочиями:

\* рассматривают жалобы потребителей и консультируют их по вопросам защиты прав потребителей;

\* анализируют договоры, заключаемые продавцами (изготовителями, исполнителями) с потребителями, для выяснения условий, ущемляющих права потребителей;

\* извещают федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), при обнаружении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, опасных для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды;

\* приостанавливают или прекращают продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно;

\* защищают права потребителей (неопределенного круга потребителей) путем обращения в суды.

Органа по защите прав потребителей при местной администрации создаются по постановлению главы местной администрации, которым назначается и руководитель этих органов.

(к содержанию)

**2. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ЗАЩИТЕ**

**ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Общественная защита прав потребителей осуществляется общественными объединениями потребителей, которые создаются по территориальному признаку (районные, городские, областные и т. д.), а также с учетом конкретного интереса группы потребителей.

Общественные объединения потребителей осуществляют свою деятельность в соответствии с Федеральным законом "Об общественных объединениях" и их уставами. Общественное объединение - это добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения. Деятельность общественных объединений потребителей основывается на принципах добровольности, равноправия, самоуправления и законности, они свободны в определении своей внутренней структуры, целей, форм и методов деятельности. Деятельность общественных объединений потребителей гласная, а информация об их учредительных и программных документах - общедоступна.

Общественное объединение потребителей (их ассоциации, союзы) функционируют на основании устава, утверждаемого на съезде (конференции) или общим собранием членов объединения. В уставе общественного объединения потребителей находят отражение:

1. название, цели общественного объединения, его организационно-правовая форма;

2. структура общественного объединения, руководящие и контрольно-ревизионные органы этого объединения, территория, где осуществляет оно свою деятельность;

3. условия и порядок членства объединения, права и обязанности его членов;

4. компетенцию и порядок формирования руководящих органов общественного объединения, сроки их полномочий, место нахождения постоянно действующего руководящего органа;

5. порядок внесения изменений и дополнений в устав объединения;

6. источники формирования денежных средств и иного имущества объединения, права общественного объединения и его структурных подразделений по управлению имуществом;

7. порядок реорганизации и (или) ликвидации общественного объединения.

Кроме этого в уставе общественного объединения потребителей может присутствовать описание символики (эмблема, флаг, вымпел и др.) данного объединения. Символика подлежит государственной регистрации и учету в порядке, установленном законодательством РФ.

Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) определены ст. 45 Закона. Данная статья устанавливает следующие полномочия общественных объединений потребителей:

\* участвовать в разработке требований к безопасности товаров (работ, услуг), а также стандартов, устанавливающих обязательные требования в этой области, проектов законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

\* проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг);

\* проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, участвовать по поручению потребителей при проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

\* вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о мерах по повышению качества товаров (работ, услуг), снятию с производства, изъятию из оборота товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

\* участвовать совместно с федеральными органами исполнительной власти в осуществлении контроля за применением регулируемых цен;

\* вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации товаров (работ, услуг), несоответствующих установленным требованиям к безопасности и качеству товаров (работ, услуг), а также в нарушении прав потребителей, установленных законами и иными правовыми актами РФ;

\* обращать 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;

\* обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

В Тульской области уже несколько лет действуют несколько общественных объединений потребителей среди них и областная общественная организация по защите интересов потребителей - Тульское общество потребителей (ТОП). ТОП - некоммерческая, неполитическая организация, целью которой является защита прав граждан как потребителей товаров (работ, услуг) в Тульской области. Деятельность этой организации направлена не только на обеспечение соблюдения прав потребителей, но также и на внушение людям осознания их роли в становлении гражданского общества, цивилизованного рынка, личной ответственности каждого за позитивные социальные перемены без применения насилия. В качестве основных принципов деятельности ТОП провозглашены "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей" ООН, а также - действовать исключительно в интересах потребителей, быть не причастными к продвижению коммерческих и партийно-политических дел, не принимать никаких объявлений коммерческого назначения в своих публикациях, быть независимыми, то есть не допускать, чтобы независимость наших акций и мнений подвергалась влиянию или ограничению из-за получения субсидий. Специалисты ТОП безвозмездно консультируют своих членов, граждан с низким достатком и пожилых людей. Во взаимосвязи с государственными органами по защите прав потребителей члены ТОП делают все возможное, чтобы законодательство РФ по защите прав потребителей проводилось в жизнь на территории Тульского региона. ТОП оказывает методическую помощь объединениям потребителей по месту жительства, работы, учебы, по интересам, отдельным активистам, работающим в области защиты прав потребителей, а также тем, кто собирается приобщиться к этой деятельности. Специалисты ТОП проводят семинары в увлекательной диалоговой форме, часто с использованием фактического материала слушателей.

Во многих общественных объединениях потребителей работают юристы, оказывающие помощь гражданам по вопросам, связанным с защитой прав потребителей. Они дают советы, оказывают практическую помощь при составлении документов, а если произойдет юридический конфликт между потребителем изготовителем (исполнителем, продавцом), то будут отстаивать ваши интересы в суде. Общественное объединение потребителей, где работает юрист, должно иметь лицензию на право юридической деятельности.

**1. АДМИНИСТРАТИВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Законодательство о защите прав потребителей - это целая система и группа нормативных актов, законов, постановлений правительства, регулирующие отдельные сферы потребительского законодательства.

В современном законодательстве РФ уделяется большое внимание юридической ответственности продавца, изготовителя, исполнителя за нарушение прав потребителя. От наиболее существенных нарушений потребителей защищает административное, гражданское и уголовное законодательство.

Основанием для ее возникновения административной ответственности является административное правонарушение. Элементами административного правонарушения являются: объект, объективная сторона, субъект, субъективная сторона.

КоАП РСФСР указывает, что мера ответственности за административное правонарушение выражается в административном взыскании. Административное взыскание применяется в целях:

\* воспитания лица, совершившего административное правонарушение;

\* предупреждения совершения им новых правонарушений;

\* предупреждение совершения правонарушений другими лицами. (ст. 23 КоАП РСФСР).

Ст. 24 КоАП РСФСР называет виды административных взысканий. Некоторые из них налагаются за нарушение прав потребителей. Чаще всего это:

\* предупреждение, которое выносится в письменной форме или иными способами;

\* штраф - денежное взыскание, налагаемое за административное правонарушение в случаях и пределах предусмотренных законодательством. Штраф может устанавливаться в пределах от 1/10 до 100 минимальных размеров оплаты труда; до десятикратной величины стоимости похищенного, утраченного, поврежденного имущества; в размере незаконного дохода, полученного в результате административного правонарушения. В исключительных случаях штраф может быть установлен в большем размере;

\* конфискация, которая состоит в принудительном безвозмездном обращении предмета, явившегося орудием совершения или непосредственным объектом правонарушения, в собственность государства.

Глава 12 КоАП РСФСР непосредственно затрагивает интересы потребителя и определяет ответственность за административные правонарушения в области торговли и финансов.

В зависимости от совершенного правонарушения назначается и мера административного взыскания. Так, ст. 146 указывает, что за нарушение правил торговли влечет наложение штрафа от 3 до 25 минимальных размеров оплаты труда.

Согласно ст. 146.3. незаконная торговля товарами и иными предметами, реализация которых запрещена или ограничена, наказывается штрафом от 3 до 100 минимальных размеров оплаты труда.

Согласно ст.146.4. продажа товаров, не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям и эталонам качества, комплектности и упаковки, всеми предприятиями торговли, независимо от формы собственности, карается наложением штрафа от 3 до 25 минимальных размеров оплаты труда, а при реализации продовольственных товаров с нарушением санитарных правил или без сертификата налагается штраф от 5 до 100 минимальных размеров оплаты труда с конфискацией товаров или без таковой.

Согласно ст. 146.5.; 146.6. продажа товаров без документов и нарушение государственной дисциплины цен караются наложением штрафа от 50 до 100 минимальных размеров оплаты труда.

Продаже подакцизных товаров без маркировки марками установленных образцов влечет наложение штрафа от 10 до 100 минимальных размеров оплаты труда, но эти же действия, совершенные руководителями или должностными лицами, осуществляющими продажу подакцизных товаров без маркировки, могут повлечь штраф от 100 минимальных размеров оплаты труда с конфискацией немаркированного товара ( ст. 146.7.).

При обмане потребителя в небольшом размере, то есть ущерб, причиненный потребителю, не превышает 1/10 части минимального размера оплаты труда, вступает в силу ст. 150.3., согласно которой на нарушителя налагается штраф от 1 до 30 минимальных размеров оплаты труда.

Взыскание за административное правонарушение применяется только к лицу, его совершившему. Только лишь при наличии состава административного правонарушения лицо привлекается к административной ответственности. Взыскание налагается в точном соответствии с законодательством об административных правонарушениях.

(к содержанию)

**2. ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Гражданское законодательство и Закон РФ "О защите прав потребителей" действуют в комплексе и дополняют друг друга. Основное регулирование отношений между потребителем, продавцом, изготовителем и исполнителем все-таки осуществляется нормами гражданского законодательства. Конституционная норма о гарантиях судебной защиты прав и свобод граждан (ст.46 Конституции РФ) применительно к гражданскому законодательству конкретизирована положениями ст. 11 ГК РФ, предусматривающими защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав судом, в соответствии с нормами о подведомственности.

Под гражданско-правовой ответственностью понимаются санкции, связанные с дополнительными обременениями для правонарушителя, являясь для него определенным наказанием за совершенное правонарушение.

Ответственность продавца, изготовителя, исполнителя перед потребителем определяется взаимоотношениями сторон, их правами и обязанностями, например договором, квитанцией об оказании услуги, выполненной работе; квитанцией-заказом, транспортная накладная и т. д.

Гражданское законодательство предусматривает различные формы ответственности за нарушения, например такие, как возмещение убытков (ст. 15 ГК), уплата неустойки (ст. 330 ГК) и др.

Если потребитель понес убытки вследствие недостатков товара (работы, услуги), то они подлежат возмещению сверх неустойки, установленной Законом РФ "О защите прав потребителей". При этом выплата неустойки и убытков не освобождает продавца (изготовителя, исполнителя) от выполнения возложенных на него обязанностей (п.2, 3 ст. 11 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Возмещение убытков потребителю обусловлено тем фактом, что они является существенным и распространенным последствием приобретения некачественного товара, выполненной работы или оказанной услуги. Эта форма ответственности имеет общее значение и применяется во всех случаях нарушения прав гражданина, если иное не предусмотрено законом или договором. Возмещение убытков направленно на восстановление имущественных прав потерпевшего за счет имущества правонарушителя. Таким образом, возмещение убытков является компенсационной мерой, которая позволяет возвратить имущественное положение потерпевшего в первоначальное состояние. Убытки могут выражаться в реальном ущербе и в упущенной выгоде. П.2 ст. 15 ГК указывает на то, что реальный ущерб включает в себя расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества. Другая часть п. 2 ст. 15 говорит о несостоявшемся увеличении имущества потерпевшего и называется упущенной выгодой, включающей в себя неполученные доходы, которые мог бы получить потерпевший при обычных условиях гражданского оборота. Упущенная выгода должна быть подтверждена документально. В п. 3 и 4 ст. 393 ГК установлены правила, исчисляющие убытки. Учитывая конкретные обстоятельства дела, суд может удовлетворить требования о возмещении убытков, принимая во внимание условия инфляции, цены существующие в день вынесения решения. Указанное правило применяется в том случае, если иное не предусмотрено законом, или иными правовыми актами.

(к содержанию)

**3. УГОЛОВНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Нормы, предусматривающие ответственность за нарушение прав потребителей, содержатся и в Уголовном кодексе Российской Федерации. В соответствии со с. 8 УК РФ основанием для возникновения уголовной ответственности является совершение деяния, содержащего все признаки состава преступления. Согласно этому, лицо может быть признано виновным в совершении преступления и нести уголовную ответственность только в том случае, если совершенное им деяние прямо предусмотрено одной из норм Особенной части уголовного законодательства.

В сфере делового и экономического оборота нередко можно столкнуться с недобросовестной конкуренцией, с самовольным использованием товарного знака, что влечет нарушение порядка осуществления предпринимательской деятельности на рынке, приносящее вред потребителям товаров и услуг.

Другой разновидностью недобросовестной конкуренции является заведомо ложная реклама. Такой вид рекламы может причинить вред деловой репутации участников рынка товаров, работ, услуг и интересам потребителей. В соответствии с Законом РФ "О рекламе" от 14 июня 1995 года под рекламой понимается распространяемая в любой форме, с помощь любых средств информация о физическом или юридическом лице, товарах, идеях и начинаниях (рекламная информация), которая предназначена для неопределенного круга лиц и призвана формировать или поддерживать интерес к этим физическому, юридическому лицу, товарами, идеями и начинаниями и способствовать реализации товаров, идей и начинаний. Ложной рекламной информацией признается информация, с помощью которой рекламодатель вводит в заблуждение потребителя рекламы. Ст. 182 УК РФ вводит ответственность за заведомо ложную рекламу - штраф в размере от 200 до 500 минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от 2 до 5 месяцев, либо обязательными работами на срок от ста восьмидесяти до двухсот сорока часов, либо арестом на срок от трех до шести месяцев, либо лишением свободы на срок до двух лет.

В УК РФ недавно появилась статья, предусматривающая ответственность за обман потребителей (ст.200 УК РФ). Статья содержит примерный перечень способов обмана потребителей: обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (услуги), иной обман - и наказание за обман - штраф в размере от 100 до 200 минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного до двух месяцев, либо обязательными работами на срок от ста восьмидесяти до двухсот сорока часов, либо исправительными работами на срок от одного года до двух лет.

Обязательным признаком обмана потребителей является его совершение в значительном размере, под которым, согласно примечанию к ст. 200 УК РФ, признается обман, причинивший потребителям ущерб в сумме, превышающей одну десятую часть минимального размера оплаты труда.

В части 2.ст. 200 УК РФ установлена ответственность за обман потребителей, совершенный лицом, ранее судимым за обман потребителей (п. "а"), группой лиц по предварительному сговору или организованной группой (п. "б"), в крупном размере (п. "в"). Данные лица наказываются лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет.

В соответствии с примечанием к ст. 200 УК РФ обманом потребителей в крупном размере признается обман, причинивший потребителям ущерб в сумме не менее одного минимального размера оплаты труда.

Для наступления уголовной ответственности по ст. 238 "Выпуск или продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности" необходимо наличие следующих фактов:

\* неправомерная выдача официального документа, удостоверяющего соответствие товара (работ, услуг) требования безопасности, то есть когда нарушен установленный порядок получения такого документа либо он выдан без необходимой проверки сертифицируемой продукции (работ, услуг);

\* неправомерное использование документов (сертификат соответствия, лицензия на применение знака соответствия) в том случае, когда документ был получен неправомерно, либо когда он был приостановлен или прекращен уполномоченным органом, либо когда были внесены изменения в техническую документацию и в технологический процесс, влияющие на характеристики, проверяемые при сертификации, либо когда сертификат соответствия используется после истечения срока его действия.

Для наступления ответственности по ч. 1 ст. 238 УК РФ необходимо, чтобы указанные действия повлекли причинение вреда здоровью - от легкого до тяжелого - хотя бы одного человека.

В ч. 2 ст. 238 УК РФ среди квалифицирующих признаков данного деяния указаны совершение его в отношении товаров (работ, услуг), предназначенных для детей в возрасте от шести лет, причинение по неосторожности вреда здоровью двух или более лиц, причинение по неосторожности смерти одному человеку.

Деяния, предусмотренные ч. 1или 2 настоящей статьи, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц, являются признаком состава рассматриваемого преступления с особо отягчающими обстоятельствами (ч.3 ст. 238 УК РФ).

**1. ЮРИДИЧЕСКИЙ КОНФЛИКТ. ПОНЯТИЕ. СОДЕРЖАНИЕ. СТАДИИ РАЗВИТИЯ ЮРИДИЧЕСКОГО КОНФЛИКТА**

В результате приобретения потребителем некачественного товара (работы, услуги) между ним и продавцом (изготовителем, исполнителем) возникает конфликт.

Юридический конфликт - разновидность конфликта социального, под которым обычно понимается противоборство двух или нескольких субъектов, обусловленное противоположностью (несовместимостью) их интересов, потребностей, систем ценностей или знаний. Это может быть "войной без правил", но во многих случаях она опирается на те или иные социальные нормы (правовые, нравственные, технические и т. п.).

На западе в течение многих лет проблематика, связанная с конфликтами, изучается специальной дисциплиной - конфликтологией, которая находится на стыке социологии, психологии, юриспруденции, истории и других наук. В России эта наука не получила большого развития.

С гражданско-правовых позиций можно выделить две группы субъектов: физические и юридические лица.

Современные юристы выделяют следующие стадии развития юридического конфликта:

\* возникновение у одной или обеих сторон социального конфликта мотивов юридического характера. Это так называемая латентная стадия, то есть когда конфликт еще не начался;

\* возникновение новых правовых отношений между сторонами, находящимися в конфликте (подача заявления в суд). Здесь уже наступает юридическая стадия;

\* развитие (изменение, прекращение) правовых отношений в связи с рассмотрением дела юридической инстанцией, в данном случае - судом. Эта стадия может быть длительной и претерпевать различные изменения;

\* издание правового акта, завершающего конфликт.

Возвращение гражданам денежных средств в зависимости от ситуации возможно различными правовыми способами.

\* гражданское судопроизводство - путем подачи исковых заявлений в суды и получения исполнительных листов;

\* уголовное судопроизводство - путем заявления гражданских исков по уголовным делам, возбужденным в отношении предпринимателей, обвиняемых в совершении преступных действий (чаще всего мошенничества в особо крупных размерах). Если потребитель пострадал вследствие совершения преступления, в частности мошенничества или присвоения вверенного имущества, то он признается гражданским истцом по уголовному делу. В этом случае потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины, а его исковое заявление удовлетворяется приговором суда по уголовному делу;

\* арбитражное судопроизводство - путем объявления о ликвидации юридического лица, созданного или функционирующего незаконно. В Гражданском Кодексе РФ (ст. 61 "Ликвидация юридического лица", ст. 63 "Порядок ликвидации юридического лица") предусмотрена процедура ликвидации юридического лица, которая включает в себя образование судом ликвидационной комиссии, установление судом срока ликвидации;

\* арбитражное судопроизводство - путем объявления юридических лиц банкротами (неплатежеспособными). Выплаты кредиторам денежных сумм в порядке очередности установлены ГК РФ (ст.64 "Удовлетворение требований кредиторов"). При недостаточности имущества ликвидируемого юридического лица оно распределяется между кредиторами пропорционально суммам требований, подлежащих удовлетворению;

\* возмещение ущерба государством, причиненного потерпевшим от преступлений, и обеспечение потерпевшему доступа к правосудию (Конституция РФ ст. 52). Это значит, что гражданин, пострадавший от преступления, имеет право на предъявление исков к государству для полного возмещения ущерба (убытков и упущенной выгоды) из бюджета государства. Государство обязано возместить ущерб, если факт совершения преступления удостоверен следственными органами, но уголовное дело прекращено за недоказанностью участия обвиняемого в совершении преступления (п.2, ст.208 УПК РСФСР) или вынесен оправдательный приговор по тому же основанию (п.3, ч.2, ст.309 УПК РСФСР), или производство по делу приостановлено ввиду сокрытия обвиняемого от следствия и суда, не установления его местопребывания (п.1 и 3, ст.195, п. 2,ст.257 УПК РСФСР). Таким образом, государство несет материальную ответственность перед потерпевшим за свою неспособность раскрывать преступления. Такая норма соответствует международным стандартам, однако она почти не применяется судами РФ из-за отсутствия у государства достаточных денежных средств.

(к содержанию)

**2. ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ МЕЖДУ ПОТРЕБИТЕЛЕМ И ПРОДАВЦОМ (ИЗГОТОВИТЕЛЕМ, ИСПОЛНИТЕЛЕМ). ПРЕТЕНЗИЯ. ФОРМА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕТЕНЗИИ. ПОРЯДОК ЕЕ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИОННЫХ ТРЕБОВАНИЙ**

Внесудебный (претензионный) порядок урегулирования спора состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите своего права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд.

Досудебный порядок рассмотрения требований предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия. Он позволяет быстро восстановить нарушенное право и избежать судебных расходов.

В Законе "О защите прав потребителей" предусмотрена ответственность за добровольный отказ удовлетворения обоснованных требований потребителя. В соответствии с п. 6 ст. 13 закона суд при удовлетворении требований потребителя вправе вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя, исполнителя), нарушившего права потребителя, в федеральный бюджет штрафа (в размере цены иска) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Этот штраф взыскивается в доход государственного бюджета.

Таким образом, добровольное удовлетворение претензионных требований - обязанность продавца.

Если в купленном товаре обнаружилась неисправность, то необходимо известить вторую сторону о случившемся. Для этого необходимо написать претензию в двух экземплярах. В ней должны быть отражены следующие пункты: полное наименование торгового предприятия и его юридический адрес; фамилия, имя, отчество (полностью) и домашний адрес потребителя, кратко описаны дефекты товара; сформулированы требования потребителя (устранить неисправность, расторгнуть договор купли-продажи и т.д.). К претензии следует приложить дать копии документов, подтверждающих приобретение товара именно в данном торговом предприятии. Один экземпляр претензии передается продавцу, а на втором продавец делает отметку о получении заявления потребителя. Получив претензию, продавец (исполнитель, изготовитель) должен известить потребителя о своих намерениях (обязательно в письменной форме). Если ответ продавца не устраивает потребителя, он, еще раз оценив правомерность своих требований, имеет право обратится в суд.

(к содержанию)

**3. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. КРУГ ЛИЦ ИМЕЮЩИХ ПРАВО ПРЕДЪЯВЛЯТЬ ИСК И УЧАВСТВОВАТЬ В ДЕЛЕ. СУДЕБНЫЙ ИСК, ТРЕБОВАНИЯ К ЕГО СОСТАВЛЕНИЮ. СУДЕБНОЕ РАЗБИРАТЕЛЬСТВО И ВЫНЕСЕНИЕ РЕШЕНИЯ**

Согласно российскому гражданскому законодательству установлена альтернативная подсудность. Это означает, что потребитель по своему усмотрению выбирает суд, в который предъявляется судебный иск: суд по месту жительства потребителя, по месту нахождения продавца (юридический адрес), по месту причинения вреда.

Потребитель может предъявлять иск в суд сам (лично) или через представителя.

Круг лиц, которые могут быть представителями:

\* адвокаты, (их полномочия удостоверяются ордером, выдаваемым юридической консультацией);

\* уполномоченные организации;

\* граждане, допущенные судом к представительству;

\* представители общественных организаций.

Представитель действует в суде на основании доверенности.

В Гражданском Кодексе РФ ст.185 дается понятие доверенности, ст. 186 указывает сроки доверенности (не может превышать трех лет, а если срок в доверенности не оговорен, то она сохраняет силу в течение одного года; если доверенность предназначена для совершения действий за границей и не содержит указания о сроке ее действия, она сохраняет свою силу до ее отмены лицом, выдавшим доверенность).

В законе "О защите прав потребителей" ст. 17 закрепляет право потребителя на судебную защиту. Всю судебную процедуру можно разделить на несколько этапов.

Подготовка документов. Исковое заявление - это основной документ, отражающий суть возникшего спора. Оно составляется в нескольких экземплярах, количество которых зависит от числа ответчиков. В нем должны быть указаны следующие сведения:

\* наименование суда, в который подается заявление;

\* фамилия, имя, отчество потребителя (истец) и его домашний адрес;

\* наименование и местонахождение ответчика (в заявлении указывается юридический адрес ответчика, т.е. адрес регистрации);

\* существо спора (необходимо изложить ситуацию, указав на то, какие права были нарушены);

\* нормы закона, на которых основаны требования потребителя;

\* требования, предъявляемые ответчику;

\* цена иска и оценка морального вреда;

\* перечень копий прилагаемых документов;

\* дата подачи искового заявления. Подпись истца.

Подача искового заявления. По общему правилу исковые заявления оплачиваются государственной пошлиной. В январе 1996 г. Вступил в силу новый Закон РФ "О государственной пошлине", который изменил ставки пошлины, действовавшие с 1992 г.

Однако от уплаты государственной пошлины освобождаются потребители по искам связанным с защитой нарушенных прав, а так же граждане - при обращении в суд с исками о возмещении убытков, связанных с невозвратом в сроки, предусмотренные договорами, денежных или имущественных вкладов, внесенных в различные коммерческие организации. Таким образом, спор о том, нужно ли платить госпошлину по финансовым услугам, решен в пользу потребителей.

Судебное заседание. Гражданские дела рассматриваются в открытом судебном заседании, то есть любой гражданин имеет право присутствовать в зале во время процесса. В суд нельзя приводить детей до 16 лет (за исключением случаев, когда суд вызывает ребенка для допроса).

Судебное заседание начинается с проверки явки участников процесса. В суд необходимо являться с паспортом, удостоверяющим личность человека. Затем судья разъясняет сторонам их права и обязанности. По правилу гражданские дела рассматриваются с участием народных заседателей, если сумма исковых требований превышает 30-кратный размер минимальной оплаты труда. Если обе стороны не возражают, то дела на большую сумму могут рассматриваться судьей единолично. Это решение истца и ответчика заносится в протокол судебного заседания и скрепляется подписями двух сторон.

В процессе судебного заседания ведется протокол, в который секретарь записывает все, что происходит в ходе судебного дела. Протокол должен быть подготовлен и подписан судьей не позднее следующего дня после судебного заседания.

Судья обязан предложить сторонам закончить дело миром, иными словами, заключить мировое соглашение. Мировое соглашение - это документ, который подписывается сторонами по делу и отражает существо достигнутых сторонами договоренностей. Оно утверждается судьей. В случае утверждения мирового соглашения судья выносит определение о прекращении производства по делу.

Если от заключения мирового соглашения стороны отказались, судья приступает к рассмотрению существа дела. После объяснения сторон допрашиваются вызванные в суд свидетели, то есть те лица, которые могут подтвердить или опровергнуть обстоятельства дела. Сначала допрашиваются свидетели со стороны истца, затем - свидетели ответчика. Стороны имеют право задавать свидетелям вопросы. После допроса свидетелей суд приступает к изучению письменных материалов. В окончательной форме решение должно быть вынесено через три дня после судебного заседания.

Исполнение решения суда. После судебного заседания выносится судебное решение. Решение суда начинает исполняться только после вступления в законную силу. Это происходит через 10 дней после вынесения судом решения, если ни одна из сторон не подала жалобы в вышестоящую инстанцию на решение суда.

Канцелярия гражданского суда где рассматривалось ваше дело выдает исполнительный лист со следующими данными: суд, вынесший решения; дело, по которому выдан исполнительный лист; дата вынесения решения; сумма, подлежащая взысканию; дата вступления решения в законную силу и выдачи исполнительного листа; наименование и адрес ответчика и фамилия, имя, отчество истца. Исполнительный лист выдается на руки сторонам или направляется для исполнения судом, вынесшим решение, в суд по месту нахождения ответчика. Исполнением будет заниматься судебный пристав. Он посылает должнику предложение исполнить решение суда добровольно в течение пяти дней, за исключением случаев, когда в самом решении указан срок его исполнения. Если этого не произойдет, судебный пристав переходит к принудительному исполнению решения суда. Для того, чтобы взыскать деньги судебный пристав имеет право:

\* обратить взыскание на денежные средства и имущество должника, находящиеся у других лиц (в том числе на счете должника в банке);

\* обратить взыскание на имущество должника (то есть наложить арест на имущество, а затем продать его);

\* обратить взыскания на различные виды доходов должника;

\* изъять у должника и передать взыскателю определенные предметы, указанные в решении суда;

\* применить иные меры, указанные в решении.

Следует знать, что правильное и своевременное исполнение решений суда контролируют судьи: судья, который вынес решение; судья того суда, где решение исполняется. Этим занимается так же и прокуратура. Если потребитель недоволен действиями судебного пристава, он можете обжаловать его действия в судебном порядке: потребитель пишет заявление, в котором указывается, чем именно он не доволен, а затем отдаете его в канцелярию или судье на приеме. Судья рассматривает жалобу в 10 - дневный срок.

Если заявление принято, судья рассматривает его в судебном заседании и выносит определение, которое (если вы не согласны с ним) тоже можно обжаловать в вышестоящие инстанции. В случае отказа в принятии заявления к рассмотрению или отказа в его удовлетворении начавшийся процесс взыскания не прерывается.

КОНЕЦ