Защита прав потребителей

Лекции

*Автор-составитель, заведующий кафедрой медицинского права и биоэтики,
к.м.н., доцент Шмелев И.А.*

Базовые конспекты лекций, составлены в соответствии Рабочей программой 2го модуля дисциплины «Правоведение, защита прав потребителей», разработанной на базе Федерального Государственного Стандарта Высшего Образования по специальности Медико-профилактическое дело 32.05.01, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 16 января 2017 г. № 21.

В курсе лекций освещается содержание законодательства о защите прав потребителей: вопросы защиты прав потребителей на надлежащее качество товаров (работ, услуг), безопасность товаров (работ, услуг); условия и правила удовлетворения требований потребителя и возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товаров (работ, услуг); порядок защиты прав потребителей. Издание предназначено для студентов 6 курса, обучающихся по специальности «Медико-профилактическое дело» очной и 7го курса индивидуальной (очно-заочной) формы обучения.

Оглавление:

1. Общие положения законодательства о защите прав потребителей 2
2. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям31
3. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)44
4. Государственная и общественная защита прав потребителей56

Лекция 1

«Общие положения законодательства о защите прав потребителей»

План лекции:

1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.
2. Качество товара (работы, услуги).
3. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца).
4. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) и на информацию.
5. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца).
6. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.
7. Судебная защита прав потребителей.

1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.

Исходя из Закона «О защите прав потребителей», в частности, из определений понятий «потребитель», «продавец», «исполнитель» отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из возмездных гражданско-правовых договоров на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности:

- 1) из договоров купли-продажи, в том числе розничной купли-продажи, продажи недвижимости, энергоснабжения;
- 2) найма жилого помещения, в т.ч. социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п.2 ст.676 ГК РФ);
- 3) подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан;
- 4) проката;
- 5) перевозки граждан, их багажа и грузов;
- 6) комиссии;
- 7) хранения;
- 8) из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя – гражданина, в том числе предоставление кредитов для личных (бытовых) нужд граждан, услуги по договору банковского вклада, открытие и ведение счетов клиентов–граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг;

9) договоров возмездного оказания услуг (связи, медицинских, ветеринарных, по обучению, туристскому обслуживанию и иных) и других договоров, направленных на удовлетворение личных (бытовых) нужд граждан, не связанных с извлечением прибыли.

Когда договоры об оказании отдельных видов услуг по своему характеру не подпадают под действие закона «О защите прав потребителей», применяются правовые последствия, предусмотренные ГК РФ и другими законами, регулирующими отношения по договорам об оказании таких услуг. К таким договорам, в частности относится договор банковского вклада, договор страхования.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения:

1) вытекающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров;
2) вытекающие из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг (отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения займодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг);

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

4) отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно - распорядительные полномочия:

- отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия;
- отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий (кроме предоставления гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера);
- отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно - распорядительных полномочий (оформление паспортно-визовыми службами паспортов и виз; деятельность органов местного

самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог и др.).

2. Качество товара (работы, услуги)

Стандарты и технические регламенты.

Совокупность характеристик товара (работы или услуги) способных удовлетворить потребность человека в определенной сфере его жизнедеятельности, представляет собой качество товара (работы, услуги).

Так, качество пищевых продуктов определяется Законом как совокупностью характеристик пищевых продуктов, способных удовлетворять потребность человека в пище при обычных условиях их использования (ст.1 Федерального закона от 2 января 2000 г. «О качестве и безопасности пищевых продуктов»).

Качество может быть абсолютно определенным, не допускающим отклонений в наборе характеристик (например, химический состав лекарства), а может колебаться в определенных пределах. Тогда речь может идти о сортности товара или степени комфортности услуги. При наличии диапазона качества оно должно быть определено в договоре.

Большинство договоров с участием гражданина – потребителя являются договорами присоединения, где условия договора формулируют предприниматель- продавец (исполнитель), в том числе и условия качества.

В тоже время, в соответствии со ст.4 Закона «О защите прав потребителей», продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу):

- 1) качество которого соответствует договору;
- 2) или пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;
- 3) или пригодный для конкретных целей, о которых продавец был извещен потребителем в момент заключения договора;
- 4) при продаже по образцу или описанию, качество должно соответствовать образцу или описанию;

Под образцом имеется в виду изделие, потребительские (эксплуатационные) характеристики которого определяют требования, предъявляемые к качеству передаваемого товара. Под описанием товара понимается перечень потребительских (эксплуатационных) характеристик, которыми должен обладать товар.

- 5) при наличии обязательных требований, установленных законом, качество товара (работы, услуги) должно соответствовать этим требованиям.

Защита потребителей со стороны государства обеспечивается путем стандартизации и сертификации. Качество в каждом случае должно быть документально подтверждено, т.е. соответствие стандартам должно быть сертифицировано.

Меры государственной защиты интересов потребителей определены Федеральным законом «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 года. В соответствии с Законом стандарт – документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Стандартизация – деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

Национальную систему стандартизации представляют: национальные стандарты, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, в том числе правила их разработки и применения.

Правительство РФ определяет орган, уполномоченный на исполнение функций национального органа по стандартизации. В соответствии с Постановлением правительства РФ от 17.06.2004 №294 таким органом является Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии находится в ведении Министерства промышленности и энергетики РФ. Основными полномочиями агентства, согласно главы II Положения, являются: организация экспертизы проектов национальных стандартов, создание технических комитетов по стандартизации и координация их деятельности, утверждение национальных стандартов, ведение федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов, ведение реестра зарегистрированных деклараций о соответствии, единого реестра выданных сертификатов и т.д.

Национальный стандарт применяется на добровольной основе равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения

работ и оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, являющихся изготовителями, исполнителями, продавцами, приобретателями.

Как указано в п.2 ст.16 Закона «О техническом регулировании» разработчиком национального стандарта может быть любое лицо. Данная статья предусматривает специальную процедуру разработки и утверждения национальных стандартов. Окончательное решение об утверждении или отклонении национального стандарта принимает национальный орган по стандартизации.

Кроме того, организации (коммерческие, общественные, научные, саморегулируемые), объединения юридических лиц могут самостоятельно разрабатывать и утверждать стандарты для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг и т.д. (ст.17 Закона «О техническом регулировании»). Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены стандартов организаций устанавливается ими самостоятельно с учетом положений Закона «О тех. регулировании».

В РФ, наряду со стандартами, действует целый ряд технических регламентов. Технический регламент – документ, который устанавливает обязательные для применения и использования требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

Технические регламенты делятся на:

- общие;
- специальные.

Общие технические регламенты принимаются по вопросам:

- безопасной эксплуатации и утилизации машин и оборудования;
- безопасной эксплуатации зданий, строений, сооружений и безопасного использования прилегающих к ним территорий;
- пожарной безопасности;
- биологической безопасности;
- экологической безопасности
- электромагнитной совместимости;
- ядерной и радиационной безопасности.

Специальные технические регламенты устанавливают требования только к тем видам продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, степень риска причинения

вреда которыми выше степени риска причинения вреда, учтенной общим техническим регламентом.

Подтверждение соответствия.

Подтверждение соответствия – документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Одна из целей подтверждения соответствия – содействие приобретателям в компетентном выборе продукции, работ и услуг, а также повышение конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках.

Подтверждение соответствия возможно в двух формах:

- 1) добровольное подтверждение соответствия - в форме добровольной сертификации;
- 2) обязательное подтверждение соответствия:
 - а) принятие декларации о соответствии (декларирование соответствия);
 - б) обязательная сертификация.

Сертификация – форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Добровольное подтверждение соответствия осуществляется по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. Система добровольной сертификации может быть создана юридическим лицом и (ли) индивидуальным предпринимателем или несколькими юридическими лицами и (или) индивидуальными предпринимателями. Лицо или лица, создавшие систему добровольной сертификации, устанавливают перечень объектов, подлежащих сертификации, и их характеристик, на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация, правила выполнения предусмотренных данной системой работ и порядок их оплаты, определяют участников данной системы добровольной сертификации. Объекты сертификации, сертифицированные в системе добровольной сертификации, могут маркироваться знаком соответствия системы добровольной сертификации.

Знак соответствия – обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.

Таким образом, сертификация является подтверждением показателей качества продукции (услуг), заявленных изготовителем (исполнителем).

Обязательное подтверждение соответствия производится только в случаях, установленных соответствующим техническим регламентом, и исключительно на соответствие требованиям технического регламента.

Объектом обязательного подтверждения соответствия может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории РФ. Форма и схемы обязательного подтверждения соответствия могут устанавливаться только техническим регламентом. Соответствие продукции требованиям технических регламентов подтверждается декларацией о соответствии или сертификатом соответствия, выдаваемым заявителю органом по сертификации.

Декларация о соответствии – документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Сертификат соответствия – документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Декларация о соответствии и сертификат соответствия имеют равную юридическую силу независимо от схем обязательного подтверждения соответствия и действуют на всей территории РФ. Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации, аккредитованным в порядке, установленном Правительством РФ.

Добровольная сертификация продукции, подлежащей обязательной сертификации, не может заменить обязательную.

При применении правил ст.4 Закона необходимо также учитывать, что в отношении розничной купли-продажи с участием гражданина-потребителя наряду с перечисленными нормативными актами следует руководствоваться ст.469,492,497 ГК РФ.

Срок службы, срок годности и гарантийный срок на товары (работы).

Для потребителя важно, чтобы качество товара, работы, услуги обеспечивали возможность их использования не только в момент передачи, но и в определенный период времени после этого. Закон предусматривает существование различных видов сроков, призванных обеспечить потребителю уверенность в возможности использования потребительских свойств товара или работы. В течение этих сроков за изготовителем (продавцом, исполнителем) сохраняются определенные обязанности по обеспечению такого использования.

В статье 5 Закона предусмотрены три вида сроков: срок службы, срок годности, гарантийный срок.

Срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшее до передачи товара потребителю или до принятия им результата работы (услуги).

Срок службы устанавливается на товары (работы), предназначенные для длительного использования. Как правило, установление срока службы – право изготовителя. Однако законодатель обязывает изготовителя (исполнителя) устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе срок службы комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Перечень таких товаров утвержден постановлением Правительства РФ от 16.06.1997 г. №720.

Срок службы начинает течь со дня продажи (передачи потребителю). Продавец обязан довести до сведения потребителя информацию об установленных изготовителями сроках службы товара. В связи с этим продавец должен обеспечить получение такой информации от указанных изготовителей или от организаций, продающих ему товары таких изготовителей.

В соответствии со ст.6 Закона «О ЗПП» изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этого изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации

необходимых запасных частей в течение срока производства и после снятия его с производства в течение его срока службы (если срок не установлен – в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю).

Срок годности – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством РФ.

Срок годности устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары (результаты работы), которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде, либо которые в процессе хранения или использования теряют свои потребительские свойства, в результате чего становятся непригодными для использования по назначению.

В отношении сроков годности действует запрет на продажу товаров без информации об указанных сроках на все товары, включая импортные.

Срок годности исчисляется с момента изготовления товара и является сроком существования права продавца выставлять данный товар на продажу.

Срок годности имеет двойное значение. С одной стороны, товар может быть продан только в пределах срока годности. С другой стороны, претензии по некачественности товара должны быть удовлетворены только в пределах срока годности.

Гарантийный срок – период, в течении которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона. Ст.18 – последствия продажи товара ненадлежащего качества, ст. 29 – права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Гарантийный срок может быть установлен как изготовителем (исполнителем), так и продавцом в договоре купли-продажи. Согласно ГК РФ, в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности.

В соответствии с п.7 ст.5 Закона «О защите прав потребителей» продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем. Кроме того, продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Если гарантийный срок на товар установлен изготовителем, то в договоре купли-продажи с учетом п.7 ст. 5 Закона продавец вправе установить гарантийный срок только большей продолжительности, чем установленный изготовителем товара.

Если продавец в нарушение указанного выше правила установит гарантийный срок меньшей продолжительности, чем установленный производителем, то независимо от определенного продавцом срока потребитель вправе предъявить продавцу требования, предусмотренные ст.503 ГК (ст.18 Закона), если недостатки в товаре выявлены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем.

Если гарантийный срок в договоре купли-продажи не установлен изготовителем, он может быть любой продолжительности. Однако в случае установления продавцом гарантийного срока меньше продолжительности, чем два года, с учетом правила, установленного п.5 ст.477 ГК РФ, продавец будет нести ответственность, если недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю при условии, что покупатель докажет, что эти недостатки возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

Исчисление гарантийного срока ведется со дня передачи товара, если иное не предусмотрено договором. Для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона. Срок наступления соответствующего сезона определяется уполномоченным государственным органом субъекта РФ исходя из климатических условий места нахождения покупателя. Если для шубы установлен гарантийный срок два года, то это не календарные года, а период, когда шуба носится. Так, для средней полосы – это полгода. Значит, гарантийный срок в данном случае – 4 сезона.

3. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца).

К правам и обязанностям изготовителя (исполнителя, продавца) относятся:

1) Обязанность передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору, а в случае, если в

договоре условие о качестве товара (работы, услуги) отсутствует, передать товар (работу, услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Если у потребителя есть конкретная цель приобретения товара - то пригодный для использования в соответствии с этими целями. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию. Если законом предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услугам), передается товар (работа, услуга), соответствующая этим требованиям.

2) Изготовитель (исполнитель) вправе установить на товар (работу), предназначенный для длительного использования, **срок службы** – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки (может исчисляться единицами времени, иными единицами измерения).

Выделяются две группы таких товаров (работ).

В одну, входят товары (работы), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. На эти товары (работы), в том числе на комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), изготовитель (исполнитель) обязан установить срок службы.

Перечень таких товаров (но не работ) в соответствии с требованием Закона был утвержден Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997 г. N 720 и включает восемь групп товаров: для детей, для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника, предметы обстановки дома, хозяйственные товары, культтовары, спортивные товары, прогулочные суда и плавсредства, технические средства для домашнего содержания животных и по уходу за растениями.

Срок службы на эти товары должен устанавливаться изготовителем в соответствии с нормами законодательства о защите прав потребителей, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или другими обязательными правилами и содержаться в информации о товаре, предоставляемой потребителю (покупателю).

В другую группу товаров (работ) длительного использования входят все остальные, не включенные в упомянутый Перечень, на которые изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы. Таким образом, во вторую группу входят практически все работы.

Срок годности товаров – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению, изготовитель обязан установить на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии, иные подобные товары (работы). Продажа таких товаров по истечении установленного срока годности, а также товаров, на которые должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

Изготовитель (исполнитель) вправе установить на товар (работу) **гарантийный срок** – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, обязаны удовлетворить требования потребителя, которые он выставляет в случае покупки товаров ненадлежащего качества либо при обнаружении недостатков выполненной работы. Изготовитель (продавец) вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство). Продавец может установить гарантийный срок на товар, если он не установлен изготовителем.

При этом следует помнить, что установление гарантийных сроков не является обязательным вообще, а сроки годности обязательно устанавливаются только на товары, определенные в порядке, установленном законом.

3) Обязанность изготовителя обеспечить возможность использования ремонта и технического обслуживания товара.

4) Изготовитель (исполнитель, продавец) несет ответственность за:

- ненадлежащую информацию о товаре;
- нарушение прав потребителей (несет ответственность, предусмотренную законом или договором). Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. При этом уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождает изготовителя (исполнителя, продавца) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

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

Если изготовитель (исполнитель, продавец) докажет, что неисполнение обязательств или вред, причиненный вследствие недостатков товара, произошли вследствие непреодолимой силы, он освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств.

В добровольном порядке подлежат удовлетворению требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором. Если требования потребителя, установленные законом, в добровольном порядке не удовлетворены, при удовлетворении судом требований потребителя, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца), штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Сумма штрафа перечисляется общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам), или органам

местного самоуправления, если с заявлением в защиту прав потребителя выступали эти органы.

Изготовитель (исполнитель, продавец) несет имущественную ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара – конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги). Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара подлежит возмещению в полном объеме, и если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения, если на товар (результат работы) должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего, а вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

Если изготовитель (исполнитель, продавец) докажет, что вред причинен вследствие нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги), он освобождается от ответственности.

Законом предусмотрена **компенсация** причинителем вреда (при наличии его вины) **морального вреда**, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Согласно ст. 151 ГК РФ, под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и другие нематериальные блага.

Для наступления ответственности необходимо наличие вины причинителя вреда (в любой форме), которая предполагается. Обязанность доказывать отсутствие вины поэтому лежит на причинителе морального вреда. Он может быть также освобожден от ответственности, если докажет, что моральный вред причинен нарушением прав потребителя, вызванных действием непреодолимой силы.

Запрещается включать в договор условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами в области защиты прав потребителя. При этом убытки, возникшие в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

К условиям договора, ущемляющих права потребителя, также относятся:

- приобретение одних товаров (работ, услуг) под условием приобретения иных товаров (работ, услуг);

- удовлетворение требований потребителя, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг);

- выполнение продавцом (исполнителем) без согласия потребителя дополнительной работы, услуги за плату. При этом потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), или потребовать возврата уплаченной суммы.

4.Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) и на информацию.

Безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя, окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

ФЗ «О техническом регулировании» содержит несколько иное определение безопасности. А именно – состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений.

Указанное отличие обусловлено тем, что сфера действия рассматриваемого закона распространяется, в основном, на отношения, возникающие при применении и исполнении требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации. Следовательно, - это безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации.

21 декабря 2004 года в закон «О защите прав потребителей» было внесено ряд изменений и дополнений, в частности включено определение понятия уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель – это уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

Новшеством является и закрепление в Законе «О ЗПП» понятия «импортер», существовавшего фактически, но не оформленного до 21.12.2004 в законодательстве о защите прав потребителей. Итак, импортер – организация, независимо от организационно-правовой формы, или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ.

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце).

Если ст.8 Закона провозглашает право потребителя на информацию, то ст.9-10 устанавливают соответствующие этому праву обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) – лиц, обязанных перед потребителем.

Статья 9 Закона перечисляет тот минимум знаний об изготовителе (исполнителе, продавце), который должен быть предоставлен потребителю при вступлении в правоотношения с организацией или индивидуальным предпринимателем. Это, прежде всего, фирменное наименование (наименование) организации и место ее нахождения. Фирменное наименование дается коммерческим организациям, а наименование – некоммерческим организациям. В фирменное наименование входит собственно название организации, которое отличает одну организацию от другой.

Законом случаев и на характер деятельности. Указание на характер деятельности может быть включено в фирменное наименование организации по желанию лиц, создающих юридическое лицо. Так, в наименовании организации могут использоваться словосочетания: «страховая компания», «коммерческий банк», «агентство недвижимости», «социальный университет» и т.п.

Примером, когда обязательность указания на характер деятельности организации закреплена законом, может служить ст.7 Закона от 2 декабря 1990 г. «О банках и банковской деятельности» (в ред. Федерального закона от 19 июня 2001 г.), согласно которой фирменное наименование кредитной организации должно содержать указание на характер деятельности этого юридического лица посредством использования слов «банк» или «небанковская кредитная организация».

Место нахождения юридического лица определяется местом его государственной регистрации, если в соответствии с законом в учредительных документах юридического лица не установлено другое (п.2 ст.45 ГК). Потребителю должен быть сообщен полный адрес организации,

включая название государства, если юридическое лицо зарегистрировано не в РФ, название субъекта РФ, населенного пункта, улицы, номер дома с указанием корпуса или строения. В большинстве случаев вместе с адресом указываются и номера контактных телефонов.

Стороной в договоре с участием потребителя может быть не только организация, но и индивидуальный предприниматель. Устанавливая отношения с индивидуальным предпринимателем, потребителю должна быть предоставлена возможность знать фамилию, имя, отчество, место жительства предпринимателя, а также получить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Для этого индивидуальный предприниматель обязан представить потребителю свидетельство о его государственной регистрации в качестве такового. На товарном или кассовом чеках буквы ПБОЮЛ указывают на то, что продавцом является предприниматель без образования юридического лица. Индивидуальный предприниматель отвечает по своим обязательствам всем своим имуществом (ст. 24 ГК).

Пункт 2 статьи 9 Закона обязывает изготовителя (исполнителя, продавца) сообщать потребителю номер лицензии, срок ее действия, орган, выдавший лицензию, если его деятельность подлежит лицензированию.

Правовое регулирование в области лицензирования в настоящее время осуществляется Федеральным законом от 08.08.2001 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности». Согласно ст.2 этого Закона под лицензией понимается специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю. Перечень видов деятельности, подлежащих лицензированию, приведен в ст.17 упомянутого Закона.

Статья 14.5 КоАП РФ устанавливает административную ответственность за продажу товаров на предприятиях торговли не зависимо от форм собственности, а равно на иных предприятиях, реализующих товары населению, или индивидуальными предпринимателями без документов, содержащих сведения об изготовителе, поставщике или продавце.

Информация о товарах (работах, услугах).

Информация о товарах (работах, услугах) должна помочь потребителю сделать правильный выбор. Эта информация будет своевременной, если она предоставлена к моменту заключения договора.

Специфика информации по отдельным видам товаров предусмотрена Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 (в ред. от 02.10.1999 г.), а специфика информации по отдельным видам работ и услуг – Правилами бытового обслуживания населения в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1025 (в ред. от 30.09.2000 г.), и иными правовыми актами.

П.2 ст.10 содержит перечень наиболее важных сведений о товарах (работах, услугах), которые должны быть предоставлены потребителю:

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги);
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);

под основными потребительскими свойствами товаров (работ, услуг) понимают, прежде всего, их достоинства, которые при заключении договора должны отвечать запросам и возможностям потребителя. Например, для бытовой техники - это перечень функций (программ, режимов), которые она выполняет. В это понятие входят также иные характеристики товара (результата работы, услуги), например, материал из которого изготовлена мебель, сшита одежда, процентное содержание волокон ткани, порядок ухода за товаром и т. д.

- цена и условия приобретения товаров (работ, услуг);
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

Эффективное и безопасное использование товаров (работ, услуг) достигается путем информирования потребителя о порядке пользования товаром (результатом работы, услуги). Такая информация должна содержаться в технической документации к товару (работе, услуге), на этикетках или иным способом доводиться до потребителя.

- срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по

истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

- место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) требованиям стандартов и технических регламентов;

- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

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

Информация о товаре, бывшем в употреблении или ремонтировавшемся, важна для потребителя, так как этот факт должен повлиять на цену товара.

Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации предусматривают, что исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

- 1) настоящие Правила;

- 2) адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

- 3) образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

- 4) образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;

5) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

Продавец и исполнитель обязаны иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию (п.3 Правил).

Наиболее распространенный способ доведения информации до потребителя - через техническую документацию (технический паспорт, инструкцию по эксплуатации).

Пункт 12 Правил продажи отдельных видов товаров закрепил норму, согласно которой потребителя по его требованию знакомят с одним из следующих документов:

- сертификатом или декларацией о соответствии,
- копией сертификата, заверенной держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат,
- товарно-сопроводительными документами, оформленными изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащими по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 13.08.1997 №1013 «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации», если купленный товар не сертифицирован, вы вправе потребовать расторжения договора и возврата уплаченных за него денег.

5. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца).

1. Ответственность за ненадлежащую информацию.

Пункт 1 ст.12 Закона гласит: Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора

информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя):

1) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора;

2) а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При расторжении договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Понятие «ненадлежащая информация» охватывают как неполную, так и недостоверную информацию.

Поломку вещи, произошедшую из-за отсутствия у потребителя надлежащей информации, Закон по правовым последствиям приравнивает к передаче некачественного товара (результата работы, услуги). Однако если поломка вещи произошла из-за неправильного ее использования, потребитель должен доказать, что причиной неправильного использования явилось отсутствие надлежащей информации (например, отсутствие соответствующих указаний в инструкции) (п.4 ст.495ГК).

Вред, причиненный жизни, здоровью, имуществу потребителя вследствие отсутствия у него необходимой и достоверной информации, возмещается в полном объеме независимо от времени его причинения (абз.2.п.3 ст.14 Закона, абз.3 п.2 ст.1097 ГК).

Правило п.4 ст.13 Закона запрещает изготовителю (исполнителю, продавцу) ссылаться в свое оправдание на осведомленность потребителя о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Ст.14.5 КоАП РФ содержит два состава правонарушения:

1) продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации об изготовителе или продавце;

2) продажа товаров, выполнение работ, оказание услуг без применения в установленных законом случаях контрольно-кассовых машин.

Часть 1 ст.14.8 КоАП РФ предусматривает ответственность за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной

информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы.

Разграничение между указанными статьями КоАП должно осуществляться в зависимости от момента совершения и объективной стороны правонарушения.

Объект – то, на что посягает правонарушение (общественные отношения). Объективная сторона – внешнее проявление правонарушения (действие, бездействие), способ, время, место, обстановка, орудия и средства совершения правонарушения.

Статья 14.5 предусматривает ответственность за отсутствие упомянутой информации в момент продажи, т.е. передачи товара (работы, услуги), а ч.1 ст.14.8 – за непредставление предусмотренной информации потребителю, имеющему намерение приобрести товар (заказать работу, услугу). При этом ст.14.5, в отличие от ст.14.8, не включает информацию о товаре (работе, услуге).

Следовательно, при отсутствии информации о товаре в момент продажи ответственность по ст.14.5 наступить не может. Данное правонарушение может быть квалифицировано по ст.14.8 КоАП РФ.

Ответственность за нарушение прав потребителей.

В ст.13 Закона устанавливаются ответственность и ее особенности лишь в отношении одной стороны договора – продавца (изготовителя, исполнителя). При определении вида ответственности, ее мер, оснований и условий законодатель исходит из принципа благоприятствования потребителю, устанавливая более жесткие требования к организациям и индивидуальным предпринимателям. Это объясняется необходимостью обеспечения интересов потребителя как более слабой стороны в договорных отношениях.

Законодательством предусмотрена уголовная, административная и гражданская ответственность за нарушение прав потребителей.

Особенностью гражданской ответственности является ее имущественный характер. Она наступает независимо от того, привлекается ли правонарушитель к уголовной или административной ответственности либо нет. Кроме того, в отличие от уголовной и административной ответственности, гражданская ответственность может быть установлена не

только законом и иными правовыми актами, но и договором, т.е. соглашением сторон.

В зависимости от характера нарушения или от оснований возникновения ответственности различают договорную или внедоговорную гражданско-правовую ответственность. Под договорной понимают ответственность, наступающую в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, возникшего из договора. Внедоговорную ответственность, по общему правилу, влечет обязательство, возникшее не из договора, а вследствие причинения вреда и в некоторых других случаях. Такая ответственность применяется в отношении продавца или изготовителя, например, в случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги).

Гражданско-правовая ответственность может выражаться в форме возмещения убытков, уплаты неустойки (пени, штрафа). Кроме того, по денежному обязательству применяется другая, самостоятельная форма ответственности – взимание процентов годовых за пользование чужими денежными средствами согласно ст. 395 ГК.

В п.2 ст.13 Закона устанавливается исключение из предусмотренного п.1 ст.394 ГК общего правила о том, что в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой (так называемая зачетная неустойка). Напротив, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки, установленной законом или договором (так называемая штрафная неустойка).

Правило о штрафной неустойке диспозитивное и законом может быть предусмотрено иное соотношение между убытками и неустойкой. Так, согласно ст.795 ГК за задержку отправления транспортного средства, перевозящего пассажира, или за опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения допускается взыскание с перевозчика только штрафа, но не убытков.

Закон «О защите прав потребителей» исходит из принципа реального исполнения обязательств продавцом (изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией, уполномоченным ИП, импортером) (п.3 ст.13).

Суть принципа реального исполнения обязательств состоит в следующем: как в случае неисполнения обязательств, так и при ненадлежащем исполнении, т.е. при нарушении отдельных условий договора, уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают продавца (изготовителя, исполнителя) от исполнения возложенных на него обязательств перед потребителем в натуре.

Закон предусматривает основания освобождения продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного ИП, импортера) от ответственности (п.4 ст.13).

Особенность состоит в том, что ответственность на них возлагается как при наличии вины, так и при ее отсутствии, в том числе и за случайное нарушение обязательства. Поэтому ее называют повышенной.

Основаниями же освобождения его от ответственности за нарушение обязательства могут служить:

- 1) невозможность его исполнения вследствие непреодолимой силы;
- 2) неисправность транспортных средств, угрожающая жизни и здоровью пассажира (ст.795 ГК),
- 3) действия третьих лиц;
- 4) обстоятельства, свидетельствующие о вине потерпевшего (нарушение потребителем правил пользования, хранения или транспортировки товара (п.6 ст.18, п.5 ст.14 Закона), вина потребителя в нарушении сроков выполнения работ (п.6 ст.28 Закона), нарушение потребителем правил использования результата работы (п.4 ст.29 Закона)) и др.

При этом необходимо иметь в виду, что, когда закон допускает возможность освобождения продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации, уполномоченного ИП, импортера) от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, бремя доказывания отсутствия вины лежит на указанных субъектах (п.2 ст.401 ГК, п.7 постановления № 7 Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г.).

Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Особенность правил об ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги), заключается в том, что для ее возложения достаточно трех условий:

а) наступление вреда; б) противоправность поведения причинителя вреда; в) наличие причиненной связи между противоправным поведением и наступлением вреда. Вина причинителя вреда не учитывается. Продавец (исполнитель) отвечает и при отсутствии вины, в том числе и за случайное причинение вреда, т.е. несет повышенную ответственность.

Правила использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги) могут определяться либо изготовителем товара (исполнителем работы или услуги), либо законом. Нарушение потребителем указанных правил должно быть виновным. Согласно ст.1083 ГК учитывается вина потерпевшего лишь в форме умысла или грубой неосторожности. Простая неосторожность потерпевшего не подлежит учету. Презумпции вины потребителя в нарушении установленных правил не существует. Он предполагается невиновным до тех пор, пока продавец (исполнитель, изготовитель) не докажет, что вред возник вследствие нарушения потребителем правил использования.

Вред может быть причинен личности или имуществу потребителя. Вред, причиненный здоровью гражданина, выражается в потере (ухудшении) здоровья, утрате заработка вследствие повреждения здоровья, несении расходов, вызванных повреждением здоровья, а также в физических и нравственных страданиях. Вред, причиненный смертью гражданина, состоит в утрате доли дохода умершего лицами, которые получали или имели право получать содержание при его жизни, в их физических и нравственных страданиях, а также в расходах на погребение. Вред, причиненный имуществу потерпевшего, выражается в повреждении или утрате вещи, неполучении доходов, которые потерпевший получил бы, если бы не было вредоносного действия.

Противоправность поведения может заключаться в нарушении требований к качеству товара, работ или услуг и выражающихся в наличии конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению продавцом или изготовителем либо исполнителем в полном объеме.

К способам возмещения вреда, причиненного имуществу, относятся возмещение вреда в натуре и возмещение причиненных убытков.

Как в случае причинения вреда жизни, здоровью, так и в случае причинения вреда имуществу потребителя наряду с возмещением имущественного ущерба компенсации подлежит и моральный вред. Потерпевшими, имеющими право на возмещение вреда, могут быть любые лица: сам покупатель товара (заказчик работы, услуги), а также лица, к которым перешел товар, результат работы (например, в порядке наследования, дарения, по договору проката, найма жилого помещения), иные лица (друзья, соседи, здоровью или имуществу которых причинен вред).

Вред подлежит возмещению при условии, что он причинен в пределах срока службы или срока годности товара (работы).

Предусматриваются два случая, когда ответственность за наступивший вред наступает независимо от времени его причинения.

1. Если в нарушение требований закона срок службы или срок годности не установлен.

2. Если изготовитель (исполнитель) установил срок службы (срок годности), но в нарушение требований ст.10 Закона не предупредил покупателя (заказчика) о продолжительности срока службы или срока годности, о действиях по предотвращению вреда, необходимых по истечении указанных сроков, и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования.

Когда же установление сроков службы является правом, то также возможны две ситуации.

1. Если на товар (работу) установлен срок службы, то ответственность за вред наступает в течение такого срока.

2. Если же срок службы не определен, то вред возмещается при условии, что он причинен в течение 10 лет со дня передачи товара (работы) потребителю. Если же день передачи установить невозможно – то в течение 10 лет с даты изготовления товара (окончания выполнения работ).

Ответственными за возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, выступает продавец или изготовитель по выбору

потерпевшего. Ответственными за возмещение вреда вследствие недостатков работы или услуги считается исполнитель, который эту работу выполнил или услугу оказал (а.4, 5 п.3 ст.14 Закона «О ЗПП»).

В отношении требования о возмещении вреда, причиненного имуществу потребителя, действует общий срок исковой давности – три года.

6. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2013 N 363-ФЗ)

Статья 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)

(введена Федеральным законом от 05.05.2014 N 112-ФЗ)

1. Продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца

(исполнителя), у которого выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает сорок миллионов рублей.

Если место оплаты товаров (работ, услуг) находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствам коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", продавец (исполнитель) освобождается от обязанности обеспечить в этом месте возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов.

Продавец освобождается от обязанности обеспечить возможность оплаты товаров с использованием национальных платежных инструментов в торговом объекте, выручка от реализации товаров в котором составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 01.05.2017 N 88-ФЗ)

2. Оплата товаров (работ, услуг) может производиться потребителем в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем расчетов через субъектов национальной платежной системы, осуществляющих оказание платежных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3. При оплате товаров (работ, услуг) наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю) либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

4. При оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные

цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

5. Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением требований пункта 1 настоящей статьи.

7. Судебная защита прав потребителей».

Судебная защита прав и свобод гражданина в РФ гарантирована Конституцией (ст. 46). В ст.47 Конституции говорится, что никто не может быть лишен права на рассмотрение его дела в том суде и тем судьей, к подсудности которых оно отнесено законом. В ст.3 ГПК РФ сказано: «Заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов. Отказ от права на обращение в суд недействителен».

В ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» предусматривается судебная защита прав потребителей, что не исключает иных способов защиты их прав, предусмотренных ст.12 ГК РФ. В Законе «О защите прав потребителей», в частности, имеется специальная гл. 4 посвященная государственной и общественной защите прав потребителей.

Защита же прав потребителей судом — наиболее действенный и эффективный способ защиты прав и законных интересов потребителей. Под судом в данном случае понимаются суды общей юрисдикции. В случаях, прямо указанных в Законе, рассмотрение споров может осуществляться арбитражными судами. Например, при взыскании штрафных санкций и пеней с продавца, изготовителя исполнителя, налагаемых федеральными органами исполнительной власти за уклонение от исполнения или за несвоевременное исполнение их законных предписаний о прекращении нарушения прав потребителей (ст.4 Закона).

В п. 2 предусматривается альтернативная подсудность споров о защите прав потребителей. Иски могут предъявляться по выбору истца в суд по месту:

- 1) нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- 2) жительства или пребывания истца;
- 3) заключения или исполнения договора.

Исключение составляют иски по спорам, вытекающим из договоров перевозки грузов, которые предъявляются по месту нахождения управления транспортной организации.

Гражданские дела по имущественным спорам при цене иска до 500 минимальных размеров оплаты труда подсудно мировому судье (до 50 000 руб.).

В качестве истцов по защите прав потребителей помимо самих потребителей могут выступать федеральный орган исполнительной власти (Роспотребнадзор), иные федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы). Названные органы и объединения наделены правом предъявлять иски как в защиту интересов конкретного потребителя, группы потребителей, а также неопределенного круга потребителей.

При предъявлении иска в защиту неопределенного круга потребителей могут быть заявлены лишь требования неимущественного характера (т.е. не связанные со взысканием каких-либо сумм), целью которых является признание действий продавца (исполнителя, изготовителя, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении всех потребителей (как уже заключивших договор, так и только намеревающихся заключить договор с данным хозяйствующим субъектом) и прекращение таких действий (п. 6.1 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г.)

В Законе содержится норма, освобождающая всех истцов от уплаты государственной пошлины.

Лекция 2

«Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям»

План лекции:

1. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.
2. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.
3. Устранение недостатков товара.
4. Замена товара ненадлежащего качества.
5. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.
6. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.
7. Дистанционный способ продажи товара
8. Правила продажи отдельных видов товаров.

1. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

Если исполнитель при заключении договора был извещен о конкретных целях выполнения работы или оказания услуги, он обязан выполнить работу или оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законом или в установленном им порядке, в частности стандартом, предусмотрены обязательные требования к качеству работы или услуги, исполнитель обязан выполнить работу или оказать услугу, соответствующую этим требованиям. Статья 29 предусматривает, что потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

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

Требование потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) могут сопровождаться требованием об уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги). Удовлетворение этих требований

не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе расторгнуть договор в следующих случаях:

- 1) если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем;
- 2) если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги).

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Когда гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить свои требования, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги).

В случаях выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги).

Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

- 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.

В случае расторжения договора о выполнении работы (оказания услуги) или уменьшении цены последняя определяется на момент предъявления соответствующего требования или на момент вынесения соответствующего решения суда о соразмерном уменьшении покупной цены.

2.Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

Под разумным следует понимать срок, который при нормальных условиях необходим для выполнения работ по устранению недостатков. Он должен определяться с учетом предмета обязательства, условий его исполнения и других обстоятельств, влияющих на действия должника по его исполнению.

Срок на устранение недостатков выполненной работы или оказанной услуги может быть указан в первоначальном договоре, в отдельном соглашении, а также в любом ином документе, подписанном сторонами (например, акте сдачи-приемки).

В случае нарушения предусмотренных договором или иным документом сроков на устранение недостатков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) не определена – пеню в размере 3% общей цены заказа.

Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Кроме того, потребитель имеет право в таких случаях требовать: соответствующего уменьшения цены выполненной работы, 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) своими силами или третьими лицами.

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.

В ст.31 Закона речь идет о сроках, в течение которых должны быть удовлетворены отдельные требования потребителей в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Для требований об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги), о возмещении убытков, причиненных расторжением договора о выполнении работы (оказании услуги), установлен десятидневный срок.

Если же речь идет о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги), то в данном случае законодатель оперирует понятием срока, установленного для срочного выполнения работы (оказания услуги). Речь идет о сроках, предусмотренных для более быстрого выполнения работы или оказания услуги, которые предусматривают более высокий уровень оплаты. Если же такой срок изготовителем не установлен, то между исполнителем и потребителем должно быть заключено отдельное соглашение о данных сроках.

Если указанные выше сроки не были соблюдены, то исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работы (оказании услуги) не определена – пеню в размере 3% общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки.

Потребитель может также по своему выбору назначить исполнителю новый срок, поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов, потребовать

уменьшения цены за выполнение работы (оказания услуги). Наконец, потребитель может по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) (в данном случае речь идет о повторных действиях), соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги), безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества.

3. Устранение недостатков товара.

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация

или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

(п. 4 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

4. Замена товара ненадлежащего качества.

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или

уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона.

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

5. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

- Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты

- Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)

- Парфюмерно-косметические товары

- Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж

- Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)

-Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)

- Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

-Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)

- Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни

- Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения

- Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями)

- Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему

- Животные и растения

- Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

6. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества.

При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.
(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разницу в ценах выплачивает потребитель. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

(п. 4 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ, в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

(п. 5 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

7. Дистанционный способ продажи товара

Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 настоящего Закона.

8. Правила продажи отдельных видов товаров.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и регулируют отношения между покупателями и продавцами при продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

Продажа товаров на предприятиях розничной торговли должна осуществляться в строгом соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров. Они утверждены Правительством Российской Федерации (постановление № 55 от 19.01.98г с последующими дополнениями) и распространяются на предприятия, осуществляющие продажу товаров по договору розничной купли-продажи, независимо от их организационно-правовой формы.

Режим работы магазина или другого предприятия розничной торговли, ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг, а также формы обслуживания определяются продавцом (магазином или другим предприятием розничной торговли) самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией своей деятельности.

Продавец обязан соблюдать обязательные требования к торговым предприятиям, установленные в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах, а также должен располагать необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающими надлежащие условия торговли.

До сведения покупателей должно быть доведено с помощью вывески фирменное наименование организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы, а для индивидуальных предпринимателей - информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность продавца подлежит лицензированию, то он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.

В обязанность продавца входит доведение до сведения покупателей достоверной информации о товарах и изготовителях:

- наименование товара;
- фирменное наименование и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации, уполномоченной изготовителем на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;

- обозначение стандартов, требованиям которых должен соответствовать товар;
- сведения об основных потребительских свойствах товара;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
- гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара;
- срок службы или срок годности,
- цену и условия приобретения товара. Покупатель должен быть проинформирован, если приобретаемый им товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток.

Магазин или другое предприятие розничной торговли должны предоставить потребителю информацию об оказываемых услугах, формах обслуживания.

Продавец обязан располагать необходимым оборудованием и инвентарем, иметь средства измерения (прошедшие метрологическую поверку), а в торговом зале установить контрольные весы или метры. По первому требованию покупателю должна быть предоставлена Книга отзывов и предложений, Правила торговли должны быть доведены в наглядной и доступной форме.

Ценники должны быть единообразными и содержать обязательные реквизиты: наименование товара, сорт, цена за вес или единицу товара, подпись материально-ответственного лица или печать, дата оформления ценника. Для г.Читы дополнительными реквизитами ценника являются: изготовитель, гарантийный срок или срок годности.

Покупатель имеет право осмотреть товар, потребовать проведения проверки свойств или демонстрации его действия.

Услуги могут оказываться только с согласия покупателя.

Расчеты осуществляются через контрольно-кассовые машины, с выдачей покупателю кассового чека. По отдельным товарам (обувь, швейные изделия, текстильные товары, меховые, ювелирные, технически - сложные и др.) покупателю кроме кассового чека выдается **товарный чек**, в котором указывается наименование продавца и товара, его марка, артикул, дата продажи и цена товара. Чек подписывается лицом, непосредственно осуществляющим продажу.

Запрещено обуславливать продажу одних товаров обязательным приобретением других.

В случае доставки крупногабаритного товара силами покупателя продавец обязан бесплатно обеспечить их погрузку в транспортное средство покупателя.

Лекция 3

«Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)»

План лекции:

1. Сроки выполнения работ (оказания услуг).
2. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).
3. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).
4. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) и отдельных требований потребителя.
5. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).
6. Выполнение работы из материала исполнителя и из материала (с вещью) потребителя.
7. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги).

1.Сроки выполнения работ (оказания услуг).

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

2.Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во

время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

3. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

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 если 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 материала 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.

4.Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) и отдельных требований потребителя.

Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

Под разумным следует понимать срок, который при нормальных условиях необходим для выполнения работ по устранению недостатков. Он должен определяться с учетом предмета обязательства, условий его исполнения и других обстоятельств, влияющих на действия должника по его исполнению.

Срок на устранение недостатков выполненной работы или оказанной услуги может быть указан в первоначальном договоре, в отдельном соглашении, а также в любом ином документе, подписанном сторонами (например, акте сдачи-приемки).

В случае нарушения предусмотренных договором или иным документом сроков на устранение недостатков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) не определена – пеню в размере 3% общей цены заказа.

Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Кроме того, потребитель имеет право в таких случаях требовать: соответствующего уменьшения цены выполненной работы, 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) своими силами или третьими лицами.

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.

В ст.31 Закона речь идет о сроках, в течение которых должны быть удовлетворены отдельные требования потребителей в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Для требований об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги), о возмещении убытков, причиненных расторжением договора о выполнении работы (оказании услуги), установлен десятидневный срок.

Если же речь идет о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги), то в данном случае законодатель оперирует понятием срока, установленного для срочного выполнения работы (оказания услуги). Речь идет о сроках, предусмотренных для более быстрого выполнения работы или оказания услуги, которые предусматривают более высокий уровень оплаты. Если же такой срок изготовителем не установлен, то между исполнителем и потребителем должно быть заключено отдельное соглашение о данных сроках.

Если указанные выше сроки не были соблюдены, то исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работы (оказании услуги) не определена – пеню в размере 3% общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки.

Потребитель может также по своему выбору назначить исполнителю новый срок, поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов, потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказания услуги). Наконец, потребитель может по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) (в данном случае речь идет о повторных действиях), соответствующего уменьшения цены выполненной

работы (оказанной услуги), безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества.

5. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).

По общему правилу односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий без обращения в суд не допускаются. Однако, следуя логике гражданских правоотношений и специфике их отдельных видов, в случаях, прямо предусмотренных в законе, это возможно (ст. 310 ГК РФ).

Такое допущение можно применить в данной ситуации к потребительским правоотношениям. Так, согласно ст. 32 Закона "О защите прав потребителей" потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Например, при отказе от заказанной туристической поездки туристическая фирма имеет право на возмещение своих расходов, связанных с бронированием гостиницы, заказом транспорта и т.д. Однако указанные расходы должны быть подтверждены исполнителем документально. При этом исполнитель работы или услуги не имеет права требовать выплаты неустойки или иных штрафных санкций за такой отказ, даже если соответствующее положение есть в договоре. Такой отказ является по своей правовой природе односторонней сделкой, на которую распространяются общие правила о форме совершения сделки. Из этого следует, что соглашение о расторжении договора должно совершаться в той же форме, что и ранее заключенный договор. Таким образом, если договор заключен в письменной форме, то извещение о расторжении договора должно направляться потребителем заказчику также письменно (в виде письма, телеграммы, факса и т.д.). При заключении договора в устной форме возможно извещение исполнителя о расторжении договора в устной форме, однако исходя из практической целесообразности и в этом случае следует направлять письменное извещение. Надо отметить также, что, если договор содержит иные условия относительно распоряжения потребителем правом на отказ от исполнения договора, следует опираться на прямые нормы закона. Любые условия договора, ограничивающие тем или иным образом право потребителя отказаться от исполнения договора подряда или оказания услуг, ничтожны. Ничтожны и соглашения, априори устанавливающие размер расходов исполнителя, подлежащих возмещению. У потребителя есть обязанность возместить только фактически понесенные расходы, но не согласованные при заключении договора. Примером возмещения исполнителю произведенных расходов может быть ремонт жилого дома или автомобиля, где в договоре конкретно определены соответствующие операции и их стоимость. Операции, уже выполненные до получения извещения, должны быть оплачены потребителем.

Здесь необходимо отметить, что правила гл. 39 ГК РФ применяются к договорам оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, аудиторских, консультационных, информационных услуг, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и иных, за исключением услуг, оказываемых по договорам, предусмотренным гл. 37, 38, 40, 41, 44 - 47, 49, 51, 53 ГК РФ. Однако надо признать, что в отношении некоторых видов сделок общие правила об отказе потребителя от договора не могут быть применимы в рамках реализации принципа свободы договора. В частности, как полагает М.В. Кратенко, к отношениям, возникшим из кредитного договора, нормы Закона "О защите прав потребителей" применяются ограниченно - при условии, что не противоречат положениям ГК РФ или специальных законов о данном виде договора. При отказе от исполнения договора потребитель имеет право на возврат выплаченных исполнителю денежных сумм. Закон "О защите прав потребителей" не устанавливает конкретных сроков возврата указанных денежных сумм. В данном случае будет действовать общее правило, предусмотренное п. 2 ст. 314 ГК РФ, согласно которому в случаях, когда обязательство не предусматривает срок его исполнения и не содержит условий, позволяющих определить этот срок, оно должно быть исполнено в разумный срок после возникновения обязательства. Обязательство, не исполненное в разумный срок, а равно обязательство, срок исполнения которого определен моментом востребования, должник обязан исполнить в 7-дневный срок со дня предъявления кредитором требования о его исполнении, если обязанность исполнения в другой срок не вытекает из закона, иных правовых актов, условий обязательства, обычаев делового оборота или существа обязательства.

6. Выполнение работы из материала исполнителя и из материала (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 материала (вещи);
- предоставить отчет об израсходованном материале, а если есть остаток материала, вернуть его потребителю.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (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) материала (вещи), а также все расходы, понесенные потребителем.

Расчеты с потребителем в случае утраты, повреждения материала или вещи потребителя, производятся на основании стоимости испорченного материала (вещи). При заключении договора между потребителем и исполнителем указывается точное наименование, описание, метраж и цена материала. 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 устранил иных обстоятельств, влияющих на качество выполняемой работы (оказываемой услуги).

7. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги).

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.

Лекция 4

«Государственная и общественная защита прав потребителей»

План лекции:

1. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей.
2. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации органу государственного надзора.
3. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей.
4. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
5. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.
6. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).
7. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

1. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (далее - орган государственного надзора) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя:

1) организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее - обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;

2) организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

3) применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении

выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

4) систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности;

5) статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

(в ред. Федерального закона от 25.06.2012 N 93-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

6) ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

7) ежегодную подготовку на основании результатов деятельности, предусмотренной подпунктами 1 - 6 настоящего пункта, государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

3. К отношениям, связанным с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, организацией и проведением проверок изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров), применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

3.1. При осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей органом государственного надзора проводятся контрольные закупки в порядке, установленном Федеральным законом от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

Контрольная закупка товаров (работ, услуг) может быть проведена органом государственного надзора незамедлительно с одновременным извещением органа прокуратуры.

(п. 3.1 введен Федеральным законом от 18.04.2018 N 81-ФЗ)

4. Должностные лица органа государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеют право:

1) запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного

самоуправления, общественных организаций, изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;

2) беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа государственного надзора о назначении проверки посещать территорию, здания, помещения и сооружения, используемые изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) при осуществлении своей деятельности, в целях проведения мероприятий по контролю;

3) проводить отбор проб и образцов товаров, предназначенных для реализации и реализуемых потребителям, для проведения их исследований, испытаний;

4) выдавать изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде;

5) составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений;

6) направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений;

7) обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

5. Орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.1. Предписание, выданное при осуществлении государственного надзора в области защиты прав потребителей, может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня его выдачи. В случае

принятия заявления об обжаловании этого предписания к производству арбитражного суда исполнение этого предписания приостанавливается до дня вступления решения арбитражного суда в законную силу.

(п. 5.1 введен Федеральным законом от 21.12.2013 N 363-ФЗ)

6. Орган государственного надзора вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

7. Государственный надзор за соответствием товаров требованиям безопасности, установленным техническими регламентами, осуществляется также уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

8. Орган государственного надзора совместно с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, указанными в пункте 7 настоящей статьи, осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

2. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации органу государственного надзора.

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию органа государственного надзора, его должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления органом государственного надзора и его должностными лицами полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

3. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей.

Государственный контроль за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» осуществляется:

1. уполномоченный федеральный орган исполнительной власти (его территориальные органы);

2. иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы).

Указом Президента РФ от 09 марта 2004 г. № 314 образована Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), которой переданы функции в сфере надзора на потребительском рынке Министерства экономического развития и торговли РФ, в сфере защиты прав потребителей упраздненного Министерства по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства. В целях формирования эффективной структуры федеральных органов исполнительной власти и дальнейшего совершенствования ее работы 12 мая 2012 года был издан подобный Указ Президента РФ №636 «О структуре органов исполнительной власти».

Постановлением правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322 впервые утверждено Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в соответствии с которым служба является уполномоченным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка. А в соответствии со статьей 40 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Постановлением правительства РФ от 2 мая 2012г. утверждено Положение о Федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей».

Полномочия Федеральной службы:

1. надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка;
2. выдает лицензии на осуществление деятельности, связанной с использованием возбудителей инфекционных заболеваний, а также деятельности в области использования источников ионизирующего излучения;
3. регистрирует:
 - впервые внедряемые в производство и ранее не использовавшиеся химические, биологические вещества и изготавливаемые на их основе препараты, потенциально опасные для человека (кроме лекарственных средств);
 - отдельные виды продукции в том числе пищевые продукты, ввозимые на территорию РФ и т.д.

□ осуществляет в установленном порядке проверку деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров и т.д.

Имеет право:

1. организовывать проведение необходимых исследований, испытаний, экспертиз, анализов и оценок, в том числе научных исследований по вопросам осуществления надзора в установленной сфере деятельности;
2. пресекать факты нарушения законодательства РФ в установленной сфере деятельности, а также применять предусмотренные законодательством РФ меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленные на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений обязательных требований в установленной сфере деятельности;
3. осуществлять контроль за деятельностью территориальных органов Службы и подведомственных организаций.

Федеральная служба не вправе осуществлять нормативно-правовое регулирование, кроме случаев, устанавливаемых указами Президента и постановлениями правительства, а также управление государственным имуществом и оказание платных услуг.

Значительный вклад в проведение в регионах государственной политики в области защиты прав потребителей вносят субъекты РФ, принимая участие в разработке, утверждении и реализации региональных программ, а также в работе координационных советов по защите прав потребителей.

Большая работа по рассмотрению жалоб потребителей. Их консультированию, оказанию практической помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и в судебном порядке, проводится органами местного самоуправления. Они обеспечивают оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности. Беспристрастности и индивидуального подхода к каждому потребителю.

Основными задачами территориального отдела являются:

1. осуществление государственного надзора и контроля за исполнением законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и в сфере защиты прав потребителей;

2. предупреждение вредного воздействия на человека факторов среды обитания;
3. профилактика инфекционных и массовых заболеваний (отравлений) населения.

Территориальный отдел в соответствии с возложенными на него задачами выполняет следующие функции:

1. Государственный санитарно-эпидемиологический надзор (в частности за реализацией населению продукции, ввозимой на территорию РФ гражданами, индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами, а также её применением (использованием) в промышленности, сельском хозяйстве, гражданском строительстве, на транспорте; за производством, транспортировкой, хранением, применением (использованием), реализацией и утилизацией продукции производственно-технического назначения, товаров для личных и бытовых нужд, пищевых продуктов, пищевых добавок, продовольственного сырья, потенциально опасных для человека химических, биологических веществ и отдельных видов продуктов и т.д.).
2. Государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.
3. Осуществляет контроль за соблюдением правил продажи, отдельных предусмотренных законодательством РФ видов товаров, выполнением работ, оказанием услуг.
4. Осуществляет проверку деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, законодательства в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров.
5. Подготавливает ежегодные государственные доклады о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения в г. Ельце, Елецком, Долгоруковском, Измалковском районах и о защите прав потребителей в Липецкой области.
6. Проводит анализ практики применения законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и законодательства о защите прав потребителей, направляет обобщенную информацию в Территориальное управление.

И другие функции, установленные Положением о территориальном отделе.

Полномочия территориального отдела:

1. Координирует деятельность органов государственной власти г. Ельца, органов местного самоуправления в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей.
2. Осуществляет деятельность по предупреждению, обнаружению, пресечению нарушений законодательства РФ в области защиты прав потребителей и обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в целях охраны здоровья населения и среды обитания, а также применяет меры административного, ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленные на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений гражданами, ИП-ми и юридическими лицами обязательных требований в установленной сфере деятельности в соответствии с законодательством РФ.
3. Вносит предложения в органы местного самоуправления г. Ельца и районов о реализации мер по выполнению требований законодательства.
4. Информировывает население г. Ельца и районов по вопросам санитарно-эпидемиологической обстановки и обеспечения защиты прав потребителей через СМИ и иными способами.
5. Привлекает в установленном порядке организации и экспертов для проведения экспертиз, расследований, обследований, исследований, испытаний, токсикологических, гигиенических и иных видов оценок.

Осуществляет иные предусмотренные законодательством РФ полномочия.

Широкое представительство интересов потребителей происходит за счет общественного потребительского движения, активного его участия в формировании и реализации национальной политики в области защиты прав потребителей. Общественные объединения потребителей активно участвуют в разработке и реализации региональных программ по защите прав потребителей, работе по внедрению потребительского образования в учебный процесс образовательных учреждений всех уровней, включают своих представителей в состав координационных советов, комиссий, рабочих групп по разработке нормативных правовых документов. Проводят независимые потребительские экспертизы и тестирования товаров, оказывают правовую помощь населению и т.д.

Взаимодействие между государственной, муниципальной и общественной ветвями системы защиты прав потребителей на региональном и муниципальном уровнях обеспечивает успех реализации национальной потребительской политики

4. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Изготовители (исполнители, продавцы) товаров (работ, услуг), органы по сертификации, испытательные лаборатории (центры) вправе обращаться в арбитражный суд с заявлениями о признании недействительными полностью или частично предписаний федерального антимонопольного органа (его территориальных органов), федерального органа по стандартизации, метрологии и сертификации (его территориальных органов) и других федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Предписания могут быть обжалованы в течение шести месяцев со дня их вынесения.

Дела о нарушениях Законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей, рассматриваются судами, арбитражными судами, уполномоченными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами) в пределах своей компетенции. Основаниями для возбуждения дел о нарушении законодательства, регулирующего отношения по защите прав потребителей, могут быть заявления (иные материалы) потребителей общественных объединений потребителей, их ассоциаций (союзов), органов местного самоуправления, депутатов, представления прокурора и т.д., а также акты проверок продавцов (изготовителей, исполнителей).

По результатам проверок компетентными органами выносится решение, в котором излагаются обстоятельства дела и выводы, к которым они приходят в результате рассмотрения дела.

При выявлении в ходе проведения проверок продавцов (изготовителей, исполнителей, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) фактов продаж товаров с истекшим сроком годности, с неустановленными сроками годности, отсутствия достоверной и достаточной информации о товаре (работе услуге), непредоставления необходимой и достоверной информации, других нарушений выдается предписание о прекращении нарушений прав потребителей, а также прекращении (приостановлении) продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

Продавцы (изготовители, исполнители, уполномоченные организации или уполномоченные индивидуальные предприниматели, импортеры) вправе обращаться в арбитражный суд с заявлением о признании недействительными полностью или частично предписаний вышеуказанных органов. Предписания могут быть обжалованы в течение шести месяцев со дня их вынесения.

Кроме предписаний на должностных лиц продавцов (изготовителей, исполнителей, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров), за нарушения законодательства в области защиты прав потребителей налагаются санкции в виде штрафов. Органы, осуществляющие контроль за соблюдением

требований безопасности товаров (работ, услуг), вправе предъявлять иски в суды общей юрисдикции, арбитражные суды в случае нарушения этих требований. Кроме того, штрафы налагаются в административном порядке и регулируются Кодексом об административных правонарушениях. Штраф налагается также за нарушение предписаний органами, уполномоченными осуществлять контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг.) Суммы штрафов, взысканных с юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, направляются в федеральный бюджет.

5. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.

Органы местного самоуправления осуществляют государственную защиту прав потребителей, полномочия которых предусмотрены статьей 44 Закона о защите прав потребителей, реализуемые в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон №131-ФЗ), в частности статьей 19 вышеназванного закона.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- 1) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- 2) обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). (Постановление ФАС Дальневосточного округа от 24 апреля 2007 года, 17 апреля 2007 года №Ф03-А51/07-1/823 по делу №А51-2544/2006-15-95).

Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей в соответствии с Федеральным законом №131-ФЗ, должны быть включены в устав муниципального образования.

Задачи и функции структурного подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления определяются в положении, которое утверждается главой органа местного самоуправления.

В муниципальных образованиях с меньшей численностью населения при невозможности создания самостоятельного отдела по защите прав потребителей, функции по защите прав потребителей возлагаются на конкретных работников других подразделений местных администраций.

Методическое руководство, организационная и консультационная помощь структурным подразделениям по защите прав потребителей органов местного самоуправления, осуществляются территориальными антимонопольными органами по согласованию с руководством органа местного самоуправления.

Органы местного самоуправления могут по поручению территориальных антимонопольных органов осуществлять целевые проверки хозяйствующих субъектов по соблюдению законодательства о защите прав потребителей, информировать антимонопольные органы о своей работе, представлять статистические данные о ее результатах.

В работе по защите прав потребителей органы местного самоуправления взаимодействуют с территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти, в чью компетенцию входят вопросы защиты прав потребителей, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, общественными объединениями потребителей.

Указанное взаимодействие может осуществляться в формах участия представителей органов местного самоуправления:

- 1) в работе координационных советов по защите прав потребителей;
- 2) в разработке региональных программ по защите прав потребителей;
- 3) в совместных проверках хозяйствующих субъектов по соблюдению законодательства о защите прав потребителей;
- 4) в различных мероприятиях по вопросам защиты прав потребителей и другое.

Органы местного самоуправления осуществляют деятельность по защите прав потребителей по следующим направлениям.

В целях оказания помощи потребителям в реализации их законных прав органы самоуправления:

- 1) рассматривают письменные и устные обращения и заявления потребителей;
- 2) консультируют их по вопросам защиты прав потребителей;
- 3) оказывают помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и при составлении исков в суды;
- 4) анализируют договоры, заключаемые продавцами (изготовителями, исполнителями) с потребителями с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей;
- 5) обращаются в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Работники подразделений по защите прав потребителей, рассматривая заявления и обращения потребителей, при необходимости проводят проверки хозяйствующих субъектов. В случае подтверждения нарушений в соответствии с установленными полномочиями принимают следующие меры по их устранению:

- 1) разъясняют потребителям их права, помогают в составлении претензий к хозяйствующим субъектам по выявленным фактам нарушений законодательства о защите прав потребителей. Претензия вручается адресату лично с отметкой о вручении либо отсылается по почте заказным письмом с уведомлением. У потребителя должна оставаться копия претензии;
- 2) проводят работу с хозяйствующими субъектами в целях устранения нарушений в добровольном порядке, разъясняют их обязанности и установленные Законом о защите прав потребителей последствия несоблюдения норм;
- 3) по фактам выявления товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды составляют акты о выявленных нарушениях и незамедлительно

извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью продукции и услуг;

4) помогают потребителям составлять иски в суд либо самостоятельно предъявляют иски в защиту прав конкретного потребителя или о признании действий продавца (изготовителя, исполнителя) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий. В соответствии со статьей 13 Закона о защите прав потребителей, если с заявлением в защиту прав потребителей выступают органы местного самоуправления и суд вынес решение о взыскании с изготовителя, продавца, исполнителя, нарушившего права потребителя, штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, то пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются соответствующему органу местного самоуправления. При этом важно, чтобы орган местного самоуправления заявил требование о взыскании такого штрафа с хозяйствующего субъекта.

5) Обращаются за консультациями в территориальные антимонопольные органы или передают им на рассмотрение материалы по конкретным нарушениям законодательства о защите прав потребителей;

6) обращаются за разъяснением в федеральный антимонопольный орган, который в соответствии со статьей 40 Закона о защите прав потребителей дает официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Органы местного самоуправления строят работу в сфере просвещения и обучения населения, по следующим направлениям:

1) информирование и консультирование населения об их потребительских правах, поведении в различных ситуациях, связанных с соблюдением законных интересов потребителей;

2) консультирование потребителей, помощь в составлении претензий к хозяйствующим субъектам и исковых заявлений в суды, сопровождение дел в судах (оказываются потребителям бесплатно).

Органы местного самоуправления при осуществлении защиты прав потребителей взаимодействуют с общественными объединениями потребителей. В соответствии с Постановлением Правительства Российской

Федерации от 26 августа 1995 года №837 «О поддержке общественного движения в защиту прав потребителей» органы местного самоуправления:

- 1) оказывают общественным объединениям потребителей помощь в период их становления и в последующей работе;
- 2) консультируют и информируют их по вопросам защиты прав потребителей;
- 3) принимают организационные меры, направленные на создание условий для развития общественного движения потребителей, в части выделения необходимых помещений, оборудования, средств телефонной связи, установления льготных ставок аренды занимаемых ими помещений и тарифов на услуги телефонной связи;
- 4) оказывают финансовую поддержку общественным объединениям потребителей в реализации конкретных программ и проектов по вопросам защиты прав потребителей в интересах жителей муниципального образования.

6. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

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

Общественные объединения потребителей осуществляют свою деятельность в соответствии с Федеральным законом от 19 мая 1995 года №82-ФЗ «Об общественных объединениях».

В соответствии с абзацем 3 статьи 3 Федерального закона от 19 мая 1995 года №82-ФЗ «Об общественных объединениях» граждане имеют право создавать по своему выбору общественные объединения без предварительного разрешения органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также право вступать в такие общественные объединения на условиях соблюдения норм их уставов.

На основании статьи 45 Закона о защите прав потребителей общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

- 1) участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- 2) проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
- 3) 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, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;
- 4) распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой.
- 5) Вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;
- 6) вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

7) обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

8) обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

7. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы), федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий продавцов (изготовителей, исполнителей) или организаций, выполняющих функции продавцов (изготовителей) на основании договоров с ними, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий продавца (изготовителя, исполнителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о гражданско-правовых последствиях действий продавца (изготовителя, исполнителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, по вопросам, имели ли место эти действия и совершены ли они данными лицами.

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом) в интересах неопределенного круга потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) судебных расходов, связанных с рассмотрением дела, в том числе расходов по привлечению к участию в деле экспертов.

Предъявляемые иски в защиту неопределенного круга потребителей направлены на пресечение массового нарушения прав потребителей, а также на обеспечение доказательств для рассмотрения индивидуальных исков. При этом конкретный потребитель освобождается от обязанности доказывать, что его права нарушены.

Правом предъявлять подобный иск обладают: уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы). Иск в защиту неопределенного круга потребителей необходимо отличать от групповых исков потребителей. Основное различие заключается в том, что при подаче иска в защиту неопределенного круга потребителей выдвигается требование о признании действий продавцов (изготовителей, исполнителей) или организаций, осуществляющих их функции на основании договоров с ними, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращения этих действий. В этом случае уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) освобождаются от уплаты государственной пошлины (п.5 постановления Пленума ВС РФ от 17.01.97г. №2).

Закон содержит положение о возмещении судом общественным объединениям потребителей, органам местного самоуправления понесенных ими по делам в интересах неопределенного круга потребителей расходов. В эти расходы включены судебные издержки, а также иные необходимые, возникшие до обращения в суд и связанные с рассмотрением дела расходы, в том числе расходы на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).