

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ДГТУ)**

Факультет Юридический

Кафедра Гражданское право

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**курс лекций**

**для обучающихся по направлению подготовки: 40.03.01 «Юриспруденция»**

**Уровень (Квалификация (степень) выпускника): бакалавр**

**Автор-составитель**: Доцент кафедры,

к.ю.н., доцент Мирошниченко А.Ю.

**Ростов-на-Дону**

**2024**

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

1. *Понятие и особенности законодательства о защите прав потребителей.*
2. *Предмет и структура законодательства о защите прав потребителей.*

*3.Международные правовые акты в законодательстве о защите прав потребителей.*

*4. Источники правового регулирования отношений по защите прав потребителей.*

Правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано не только регламентировать механизм возникновения и осуществления их в качестве гражданских правоотношений посредством норм гражданского законодательства, но в соответствии с основной своей задачей устранять правовые последствия нарушений прав потребителей, возникающих в рамках этих правоотношений, и восстанавливать нарушенное состояние также при помощи норм иных отраслей законодательства. Несомненно, что нормы гражданского права имеют доминирующее положение в процессе правового регулирования отношений с участием потребителей, поскольку они возникают и складываются между юридически равными потребителем и его контрагентами (изготовитель, исполнитель, продавец) и носят гражданско-правовой характер. Тем не менее, представляется важным для определения особенностей законодательства в сфере защиты прав потребителей учитывать значение соответствующих норм предпринимательского, административного, гражданско-процессуального, муниципального, уголовного права, без которых правовое регулирование защиты прав потребителей невозможно вообще, так как нормы каждой отрасли выполняют собственные задачи для единой цели - защиты этих прав. Например, ряд норм предпринимательского права (если рассматривать его как отрасль) устанавливают правовое обеспечение качества товаров, работ и услуг, что само по себе является определенной гарантией успешной реализации права потребителя на безопасность товара (работы, услуги), закрепленной в [ст. 7](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E473Cn61AK) Закона РФ "О защите прав потребителей".

**Спецификой** действующего законодательства о защите прав потребителей, состоящего из **совокупности нормативных правовых актов, которые носят разноотраслевой характер**, можно считать выделение его в качестве специальной комплексной отрасли законодательства. Анализ особенностей законодательства о защите прав потребителей в юридической литературе, проводимый в разные периоды его становления, указывал на комплексную природу этого законодательства. Так, А.Е. Шерстобитов и Т.Л. Левшина справедливо отмечали в процессе анализа правоприменительной практики первых лет существования [Закона](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BADn11CK) "О защите прав потребителей", что "совокупность входящих в него нормативных актов должна определяться как комплексная отрасль законодательства, тесно связанная с отраслевым законодательством и черпающая из него основные, базовые категории (например, договор, правонарушение, вина, ответственность и т.д.), без которых правоприменительная деятельность невозможна. Классическое гражданское законодательство не рассчитано и не должно быть рассчитано на регулирование всех вопросов, связанных с защитой прав потребителей. В связи с этим подчеркивалась настоятельная необходимость в дальнейшем развитии и совершенствовании специального законодательства о защите прав потребителей, концентрирующего правовые нормы, обеспечивающие приоритет интересов потребителей в их взаимоотношениях с изготовителями, продавцами и исполнителями на рынке товаров и услуг. Таким образом, как **комплексная отрасль законодательство о защите прав потребителей представляет собой вторичное структурное образование в системе законодательства и включает нормы различных отраслей права**".

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

Общественные отношения, урегулированные нормами законодательства о защите прав потребителей, составляют его **предмет**. Круг данных отношений настолько обширен и разнообразен, что в принципе невозможно определить их исчерпывающий перечень. Поэтому объективно существующую специфику предмета законодательства о защите прав потребителей отражает выделение в системе общественных отношений, возникающих в рассматриваемой сфере, двух самостоятельных групп общественных правоотношений:

1) общественные правоотношения в сфере защиты прав потребителей, целью которых является реализация частных интересов;

2) общественные правоотношения в сфере защиты прав потребителей, целью которых является реализация публичных интересов.

**Отношения первой группы** основаны на признании свободы определенных субъектов, а именно участников гражданского оборота, совершать в рамках этих отношений действия, которые построены на принципах, названных [п. 1 ст. 2](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C88208795012492093E53BAD1CC0B1106BC50D4An91BK) Гражданского кодекса Российской Федерации <4>. Так, указанная статья предусматривает, что гражданское законодательство регулирует договорные и иные обязательства, а также другие имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения, основанные на равенстве, автономии воли и имущественной самостоятельности их участников. Таким образом, в первую группу входят, например, договорные отношения между потребителем и его контрагентами (продавец, изготовитель, исполнитель) по поводу продажи товаров, выполнению работ, оказанию услуг и т.д.

В настоящее время для характеристики отношений, подпадающих под сферу применения законодательства о защите прав потребителей, определяющее значение имеют разъяснения, содержащиеся в [Постановлении](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA937C38400715612492093E53BADn11CK) Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей".

Согласно [п. 1](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA937C38400715612492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E4738n61DK) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" к первой группе отношений относятся отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой - организация либо индивидуальный предприниматель (изготовитель, исполнитель, продавец, импортер), осуществляющие продажу товаров, выполнение работ, оказание услуг.

Необходимо знать, что для определения круга отношений, вытекающих из гражданско-правовых договорных конструкций, которые регулируются законодательством о защите прав потребителей, важным критерием стала характеристика договора как возмездного, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей ([п. 1 ст. 423](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C88208795012492093E53BAD1CC0B1106BC50E499C4738n61BK) ГК РФ). Например, отношения из договора розничной купли-продажи.

Вместе с тем [Постановление](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA937C38400715612492093E53BADn11CK) Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" разъясняет некоторые особенности определения и характеристики отношений первой группы:

1) к отношениям с участием потребителей, возникающих из договора участия в долевом строительстве, договора страхования, как личного, так и имущественного, договора банковского вклада, договора перевозки, договора энергоснабжения, нормы [Закона](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BADn11CK) о защите прав потребителей применяются в части, не урегулированной специальными законами, регулирующими отношения по указанным договорам.

При этом следует отметить, что в юридической литературе продолжительное время ведется спор о том, подпадают ли отдельные виды вышеуказанных отношений под действие [Закона](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BADn11CK) "О защите прав потребителей". Так, например, основанием для данного спора является неоднозначное определение в науке правовой природы договора банковского вклада. По мнению А.М. Эрделевского, договор банковского права относится к договорам возмездного оказания услуг и определяется следующей структурой обязательств: банк оказывает вкладчику услугу в виде действий по обеспечению возврата суммы вклада и выплаты процентов, а вкладчик за оказание данной услуги предоставляет банку безусловное право использовать сумму вклада в течение срока его хранения. Отнесение в [ст. 779](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C8810A7C5A12492093E53BAD1CC0B1106BC50E499F443An61DK) ГК РФ данного договора к числу договоров об оказании услуг позволяет предположить возможность включения вытекающих из него отношений в сферу действия [Закона](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BADn11CK) "О защите прав потребителей" <6>. Иной точки зрения по рассматриваемому вопросу придерживается специалист по банковскому праву В.В. Артемов. Он считает, что "договору по банковскому вкладу не присущи признаки договора оказания услуг, и сущность его заключается в том, что вкладчик передает банку во временное пользование денежные средства, а банк обязуется их вернуть и заплатить проценты за пользование. Предметом данного договора является пользование денежными средствами за плату. Поэтому данный договор входит в группу договоров по пользованию имуществом, являясь одновременно договором займа. [Закон](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BADn11CK) о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг), на договоры по пользованию имуществом, как и на договоры займа, данный Закон свое действие не распространяет".

Отдельные специалисты в сфере защиты прав потребителей актуализировали в своих исследованиях анализ проблемы применения [Закона](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BADn11CK) "О защите прав потребителей" к отношениям, вытекающим из договора долевого участия в строительстве. Суть данной проблемы состоит в следующем вопросе: можно ли считать гражданина, заключившего подобный договор, потребителем или он участник совместного строительства, что в принципе тогда не позволяет ему воспользоваться в определенных ситуациях нормами законодательства о защите прав потребителей? Детальное объяснение по данному вопросу дает Я.Е. Парций в Комментарии к Закону "О защите прав потребителей". Оценивая правовую природу договора долевого участия в строительстве, он приходит к выводу, что данные договоры, заключенные между гражданами и строительными организациями-застройщиками, предметом которых является строительство конкретных объектов недвижимости (в том числе жилых помещений - квартир в многоквартирных жилых домах), по содержанию являются гражданско-правовыми договорами строительного подряда, по которым подрядчик обязуется в установленный договором срок построить по заданию заказчика в лице гражданина определенный объект недвижимости, а заказчик обязуется принять результат работы, уплатив обусловленную договором цену.

Кроме того, в [п. 10](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA937C38400715612492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E473An619K) Постановления Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" указано, что в соответствии с [п. 9 ст. 4](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C88301715712492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E473Bn618K) Федерального закона от 30 декабря 2004 года N 214-ФЗ "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации" к отношениям, возникающим из договора участия в долевом строительстве, заключенного гражданином в целях приобретения в собственность жилого помещения и иных объектов недвижимости исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, законодательство о защите прав потребителей применяется в части, не урегулированной данным Законом.

Вместе с тем Министерство РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства в [Приказе](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C28D0D7C584F4328CAE939nA1AK) от 20 мая 1998 г. N 160 "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ "О защите прав потребителей" <9> разъяснило, что последствия нарушения условий договоров об услугах, не подпадающих по признакам под действие [гл. III](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E4630n61FK) Закона "О защите прав потребителей", регулируются нормами не данной главы, а соответствующими нормами о рассматриваемых последствиях, содержащимися в [ГК](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C88208795012492093E53BADn11CK) РФ и других законах согласно [ст. 39](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E453Fn61BK) Закона "О защите прав потребителей". Здесь идет речь, например, о договорах банковского вклада и страхования. Данное правило имеет огромное значение для применения норм законодательства о защите прав потребителей относительно последствий нарушения условий договоров об определенных видах услуг, так как вообще в [гл. III](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E4630n61FK) Закона "О защите прав потребителей" как общие закреплены правила, регулирующие отношения, вытекающие из договора подряда. Например, по договорам страхования страховая организация осуществляет деятельность по обеспечению выплаты страхового возмещения при наступлении страхового случая. Если он не наступит, то договор страхования по истечении установленного в нем срока страхования будет также считаться исполненным надлежащим образом, несмотря на то что страховое возмещение не выплачивалось. Предметом данного договора является осуществление страховой деятельности страховщиком, и, соответственно, по характеру договор страхования является договором на оказание услуг. Отношения, возникающие из договора страхования, регулируются [гл. 48](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C8810A7C5A12492093E53BAD1CC0B1106BC50E499F4E3Fn613K) ГК РФ, а также специальным законодательством о страховании. С учетом изложенного и положений [ст. 39](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E453Fn61BK) Закона "О защите прав потребителей" данный Закон применяется к отношениям, вытекающим из указанных договоров в части общих правил, а правовые последствия нарушений условий этого договора определяются [ГК](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C88208795012492093E53BADn11CK) РФ и специальным законодательством о страховании.

2) нормы законодательства о защите прав потребителей распространяются на отношения по приобретению товаров (работ, услуг) по возмездному договору, даже если цена в таком договоре не указана;

3) к отношениям сторон по предварительному договору ([ст. 429](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C88208795012492093E53BAD1CC0B1106BC50E499C473Bn61BK) ГК РФ) применяются нормы законодательства о защите прав потребителей, если по его условиям гражданин фактически выражает намерение на возмездной основе заказать или приобрести в будущем товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

4) права и законные интересы граждан, имеющих право на государственную социальную помощь и использующих в ходе ее реализации товары или услуги, подлежат защите в порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей;

5) законодательство о защите прав потребителей применяется к отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования;

6) действие положений [Закона](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BADn11CK) о защите прав потребителей распространяется на отношения, связанные с осуществлением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями посреднических услуг на рынке сделок с недвижимостью (риелторские услуги, заключающиеся, в частности, в подборе вариантов объектов недвижимости для их последующей купли-продажи, аренды гражданами для целей, не связанных с предпринимательской деятельностью, помощи в заключение указанными гражданами сделок по купле-продаже и иных сделок в отношении объектов недвижимости, организации продажи объектов недвижимости по поручению данных граждан);

7) нормы [Закона](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BADn11CK) о защите прав потребителей распространяются на отношения по поводу предоставления гражданам товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан платных услуг (работ);

8) с учетом положений [ст. 39](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E453Fn61BK) Закона о защите прав потребителей к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина, последствия нарушения условий которых не подпадают под действие гл. III Закона, должны применяться общие положения Закона о защите прав потребителей, в частности о праве граждан на предоставление информации ([ст. 8](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E473Dn618K) - [12](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E443Dn61DK)), об ответственности за нарушение прав потребителей [(ст. 13)](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E443En61AK), о возмещении вреда [(ст. 14)](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E4731n61FK), о компенсации морального вреда [(ст. 15)](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E4638n61FK), об альтернативной подсудности [(п. 2 ст. 17)](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E443En612K), а также об освобождении от уплаты государственной пошлины [(п. 3 ст. 17)](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50An410K) в соответствии с [п. 2](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C18C0E7C5512492093E53BAD1CC0B1106BC50E489843n319K) и [3 ст. 333.36](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C18C0E7C5512492093E53BAD1CC0B1106BC50E489843n31FK) Налогового кодекса Российской Федерации.

Кроме того, анализ положений [Постановления](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA937C38400715612492093E53BADn11CK) Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", [Приказа](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C28D0D7C584F4328CAE939nA1AK) МАП РФ от 20.05.1998 N 160 "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ "О защите прав потребителей" позволяет определить перечень отношений, которые не подпадают под сферу действия норм [Закона](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BADn11CK) "О защите прав потребителей":

- отношения из безвозмездных договоров, где отсутствует признак получения одной из сторон платы или иного встречного предоставления от другой стороны договора. Например, безвозмездное хранение одежды в гардеробах организации;

- отношения, не связанные с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг. Например, отношения, вытекающие из договора государственного займа, где одной из сторон является гражданин, а другой - государство ([ст. 817](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C8810A7C5A12492093E53BAD1CC0B1106BC50E499F433Fn61CK) ГК РФ);

- так называемые публичные услуги, которые предоставляются различными органами публичной власти, иными уполномоченными органами и должностными лицами в соответствии с их полномочиями, закрепленными в самом законодательстве. Например, совершение нотариусом нотариальных действий, предусмотренных законодательством, рассмотрение дел граждан в суде, выдача консульскими учреждениями виз и т.д.;

- отношения граждан с товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан, если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях.

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

Указанный подход к разграничению частных и публичных интересов указывает на то, что один блок отношений регулируется нормами гражданского права, а другой - публичных отраслей права. В связи с этим уместно в очередной раз обратить внимание на позиции исследователей по данному вопросу. Так, А.А. Райлян выделяет четыре группы отношений, вытекающих непосредственно из [Закона](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BADn11CK) "О защите прав потребителей":

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

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

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

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

Указанная классификация в основном соответствует содержанию действующего законодательства о защите прав потребителей. Имущественные отношения, например, регулируются большинством статей [гл. I](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E4739n61CK) - [III](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E4630n61FK) Закона "О защите прав потребителей". В свою очередь, регламентация публично-правовых, местно-самоуправленческих (муниципальных) и общественно-правовых отношений в целом нашла отражение в [гл. IV](consultantplus://offline/ref=9700DF3113FA378584A11B899EE28EA934C183097A5312492093E53BAD1CC0B1106BC50E499E453Fn619K) этого Закона.

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

- юридическое равенство (неподчиненность) субъектов потребительских отношений;

- диспозитивность (возможность выбора вариантов поведения);

- имущественный, компенсационный характер потребительско-правовой ответственности;

- судебно-исковой порядок защиты нарушенных потребительских прав.

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

- юридическое неравенство субъектов потребительских правоотношений;

- императивность правового регулирования этих отношений;

- внесудебный (административный) порядок разрешения потребительских споров;

- принудительный, карательный характер ответственности;

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

**Лекция 2. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ**

**В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

1. *Субъектный состав законодательства о защите прав потребителей.*
2. *Особенности гражданско-правового договора с участием потребителя.*
3. *Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.*
4. *Правовое регулирование рекламы как особой формы доведения информации о товарах (работах и услугах).*

**1. Субъектный состав законодательства о защите прав потребителей**

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

Закон выделяет шесть категорий субъектов:

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

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

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

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

**5) уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или**

**уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель**

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

РФ, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

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

***Категория "потребитель" характеризуется следующими особенностями.***

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

Некоторые исследователи данной области отмечают, что указание в качестве потребителя только гражданина следовало бы отразить в названии самого Закона, поскольку по буквальному смыслу потребителями - участниками гражданского оборота являются не только граждане, но и подавляющее большинство хозяйствующих субъектов права - организаций. Полностью отвечало бы смыслу Закона следующее наименование: "Закон Российской Федерации об охране прав граждан-потребителей". В подтверждение данного положения можно отметить, что многие федеральные законы в качестве потребителей подразумевают помимо граждан также юридических лиц. Например, Федеральным законом "О рекламе" потребителями признаются любые лица, на привлечение внимания которых к объекту рекламирования направлена реклама. Федеральный закон от 26 марта 2003 г. N 35-ФЗ "Об электроэнергетике" определяет под потребителями электрической и тепловой

энергии лиц, приобретающих электрическую и тепловую энергию для собственных бытовых и (или) производственных нужд.

Если исходить из позиции, что потребителем всегда является гражданин, то необходимо отметить, что в соответствии со ст. 4 Федерального закона от 25 июля 2002 г. N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" иностранные граждане пользуются в Российской Федерации правами и несут обязанности наравне с гражданами Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных законом. Это положение основано на норме ст. 62 Конституции РФ, в которой установлено, что иностранные граждане и лица без гражданства пользуются в Российской Федерации правами и несут обязанности наравне с гражданами Российской Федерации, кроме случаев, установленных данным Законом

или международным договором РФ. В свою очередь, согласно ст. 3 названного Закона понятие "иностранный гражданин" включает понятие "лицо без гражданства", за исключением случаев, если федеральным законом для лиц без гражданства устанавливаются специальные правила, отличающиеся от правил для иностранных граждан. Таким образом, законодательство о защите прав потребителей охраняет в равной степени не только граждан РФ, но иностранных граждан и лиц без гражданства.

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

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

Тем не менее к категории "потребитель" по гражданскому законодательству в определенных ситуациях подходят и те физические лица, которые не достигли совершеннолетия. В данном случае речь идет о малолетних - от шести до четырнадцати лет - и несовершеннолетних - от четырнадцати до восемнадцати лет.

В соответствии с п. 2 ст. 28 ГК РФ малолетние в возрасте от шести до четырнадцати лет вправе самостоятельно совершать:

- мелкие бытовые сделки;

- сделки, направленные на безвозмездное получение выгоды, не требующие нотариального удостоверения либо государственной регистрации;

- сделки по распоряжению средствами, предоставленными законным

представителем или с согласия последнего третьим лицом для определенной цели или для свободного распоряжения.

Имущественную ответственность по сделкам малолетнего, в том числе по сделкам, совершенным им самостоятельно, несут его родители, усыновители или опекуны, если не докажут, что обязательство было нарушено не по их вине. Эти лица в соответствии с законом также отвечают за вред, причиненный малолетними.

В соответствии со ст. 28 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет совершают сделки, за исключением перечисленных ниже, с письменного согласия своих законных представителей - родителей, усыновителей или попечителя. Сделка, совершенная таким несовершеннолетним, действительна также при ее последующем письменном одобрении его родителями, усыновителями или попечителем.

Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет вправе самостоятельно, без согласия родителей, усыновителей и попечителя:

- распоряжаться своими заработком, стипендией и иными доходами;

- осуществлять права автора произведения науки, литературы или искусства, изобретения или иного охраняемого законом результата своей интеллектуальной деятельности;

- в соответствии с законом вносить вклады в кредитные учреждения и распоряжаться ими;

- совершать мелкие бытовые сделки и иные сделки, предусмотренные п. 2 ст. 28 ГК РФ.

По достижении шестнадцати лет несовершеннолетние также вправе быть членами кооперативов в соответствии с законами о кооперативах. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет самостоятельно несут имущественную ответственность по сделкам, совершенным ими в соответствии со ст. 26 ГК РФ. За причиненный ими вред такие несовершеннолетние несут ответственность в соответствии с ГК РФ.

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

Под "потребителем" понимается не только гражданин, который непосредственно приобрел товар или заказал работу (услугу), но и гражданин, пользующийся ими. Например, потребителем является как гражданин, который купил телевизор или билет в театр, так и гражданин, который пользуется этим телевизором или является зрителем в театре.

Законодательством в отдельных случаях предусматривается, что пользоваться товаром, результатом работы, услугой может только гражданин, заключивший договор с продавцом, исполнителем.

Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только гражданин, который указан в билете. Именно этот гражданин является стороной по договору перевозки, соответственно только он в данном случае является потребителем. При покупке отдельных видов товаров, в частности оружия, действуют установленные законодательством ограничения - продажа отдельных видов оружия может быть осуществлена только при наличии у гражданина, приобретающего оружие, лицензии на его приобретение, при этом предусмотрены специальные правила регистрации приобретенного оружия. Таким образом, только гражданин, заключивший договор купли - продажи, будет являться потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора.

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

Важно помнить, что определение "потребитель" в истории существования законодательства о защите прав потребителей не всегда содержало смысл, совпадающий с соответствующими нормами ГК РФ. До внесения изменений Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" указывалось, что законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения между потребителем-гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, с одной стороны, и организацией (индивидуальным предпринимателем), производящей товары для реализации потребителям (изготовителем), реализующей товары потребителям по договору купли-продажи (продавцом), выполняющей работы и оказывающей услуги потребителям по возмездному договору (исполнителем) - с другой стороны.

Одним из признаков отнесения гражданина под понятие "потребитель" являлось приобретение товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли. Термин "прибыль" надо было понимать в соответствии со ст. 2 ГК РФ как один из признаков предпринимательской деятельности, а не просто как доход. Таким образом, потребителем не считался гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, которую он осуществляет самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли.

Следовательно, уточнение законодателем определения "потребитель" фразой "...не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности" вместо фразы "...не связанных с извлечением прибыли" внесло ясность относительно понятия "прибыль", и определение "потребитель" стало соответствовать смыслу ст. 492 ГК РФ.

Согласно данной статье по договору розничной купли-продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

То же касается определения целей в содержании понятия "потребитель". До внесения изменений Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ указывалось, что целями, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личные (бытовые). Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги) либо для бытовых (например, приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных и для бытовых (например, приобретение студентом микрокалькулятора для использования как дома, так и на занятиях). В настоящее время перечень целей дополнился фразой "...семейных, домашних и иных нужд...", что полностью соответствует смыслу ст. 492 ГК РФ (см. выше). Следовательно, можно утверждать, что под личными, семейными, домашними и иными целями законодатель всегда подразумевал один и тот же смысл, определяя их в самой первой редакции Закона РФ "О защите прав потребителей" как личные (бытовые) цели.

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

Законодательством в отдельных случаях предусматривается, что пользоваться товаром, результатом работы, услугой может только гражданин, заключивший договор с продавцом, исполнителем. Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только гражданин, который указан в билете. Именно этот гражданин является стороной по договору перевозки, соответственно, только он в данном случае является потребителем. При покупке отдельных видов товаров, в частности оружия, действуют установленные законодательством ограничения - продажа отдельных видов оружия может быть осуществлена только при наличии у гражданина, приобретающего оружие, лицензии на его приобретение, при этом предусмотрены специальные правила регистрации приобретенного оружия. Таким образом, только гражданин, заключивший договор купли-продажи, будет являться потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора.

Пример 1. При покупке отдельных видов товаров, в частности оружия, действуют установленные законодательством ограничения: продажа отдельных видов оружия может быть осуществлена только при наличии у гражданина, приобретающего оружие, соответствующей лицензии, при этом предусмотрены специальные правила регистрации приобретенного оружия. Таким образом, только гражданин, заключивший договор купли-продажи, будет считаться потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора. Опираясь на указанные нормы закона, продавец (исполнитель) в случае, если будет установлено, что покупатель не является потребителем, может действовать уже не в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей», а в соответствии с ГК РФ, который позволяет регулировать отношения, возникающие на договорной основе. Фактически у продавца (исполнителя) появляется возможность самостоятельно устанавливать на основании договора порядок взаимоотношений с покупателем (заказчиком), так как действие Закона РФ «О защите прав потребителей» не распространяется на подобные ситуации.

***Изготовителем, продавцом, исполнителем являются организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели.***

В связи с этим хотелось бы напомнить, что согласно ст. 48 ГК РФ юридическим лицом признается организация, которая имеет обособленное имущество и отвечает им по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять гражданские права и нести гражданские обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Юридическое лицо должно быть зарегистрировано в едином государственном реестре юридических лиц в одной из организационно-правовых форм, предусмотренных настоящим Кодексом.

К юридическим лицам, на имущество которых их учредители имеют вещные права, относятся государственные и муниципальные унитарные предприятия, а также учреждения.

К юридическим лицам, в отношении которых их участники имеют корпоративные права, относятся корпоративные организации [(статья 65.1)](consultantplus://offline/ref=F25B241EC7AC219BE97245064E4BF25DB1841E8925625B06EFAD68311C8733884CD735AAEA8AjEX3O).

Правовое положение Центрального банка Российской Федерации (Банка России) определяется [Конституцией](consultantplus://offline/ref=F25B241EC7AC219BE97245064E4BF25DB28B1A8828330C04BEF866j3X4O) Российской Федерации и [законом](consultantplus://offline/ref=F25B241EC7AC219BE97245064E4BF25DB18B1A8D27625B06EFAD68311Cj8X7O) о Центральном банке Российской Федерации.

В соответствии со ст. 50 ГК РФ также устанавливается, что юридическими лицами могут быть организации, преследующие извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности (коммерческие организации) либо не имеющие извлечение прибыли в качестве такой цели и не распределяющие полученную прибыль между участниками (некоммерческие организации).

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

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

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

Указанное положение ст. 2 ГК РФ нашло отражение в Законе РФ "О защите прав потребителей" в связи с добавлением в субъектный состав Федеральным законом от 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ следующих двух категорий:

- *уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель;*

- *импортер.*

Правовое закрепление в Законе РФ "О защите прав потребителей" этих двух категорий имеет следующие цели:

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

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

**Пример 2.** В случае если потребитель приобрел некачественный мобильный телефон и обратился с требованием о его замене в сервисный центр, адрес которого был указан в гарантийном талоне в качестве официального представительства фирмы-изготовителя, то сервисный центр вправе отказать ему в удовлетворении его требований (если даже заявленная неисправность возникла по вине изготовителя), если указанный сервисный центр по договору с изготовителем уполномочен только на ремонт телефонных аппаратов определенной модели.

Помимо субъектов, в преамбуле раскрывается и другие понятия.

**Недостаток товара (работы, услуги**) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию. Например, к обязательным требованиям продажи продовольственных товаров относится информирование покупателя о наименовании входящих в состав пищевых продуктов, о пищевой ценности, способах и условиях приготовления, условиях хранения, дате изготовления и т. д.

**Существенный недостаток товара (работы, услуги**) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без не- соразмерных расходов или затрат времени или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

*Исходя из определения, наличие существенного недостатка определяется по одному (или совокупности) из следующих признаков:*

• недостаток является неустранимым, т. е. не может быть устранен по техническим или иным объективным причинам (особенность конструкции изделия, невозможность предоставления гостиницы оговоренного класса и т. п.);

• недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени. Этот недостаток также имеет технический характер. Например, низкая ремонтопригодность изделия, в результате чего для ремонта требуется разобрать все изделие и собрать заново. Затраты времени, следовательно, трудозатраты и их оплата могут оказаться экономически несоразмерными, нерентабельными;

• недостаток, который выявляется неоднократно;

• недостаток, который проявляется вновь после его устранения, т. е. выявляется неоднократно;

• другие подобные недостатки. Наличие двух первых критериев существенности недостатка может определяться либо по нормативным и техническим документам на данный товар (услуги), либо по заключению специалиста (эксперта).

Таким образом, недостаток становится существенным практически тогда, когда он не может быть устранен по тем или иным причинам, указанным в Законе. Понятие существенного недостатка имеет общий характер, а последний критерий является юридически не определенным. В связи с этим розничный продавец (исполнитель) заинтересован в том, чтобы в договоре поставки товаров (оказания услуг) были конкретизированы составляющие понятия «существенный недостаток» применительно к определенному виду (марке, типу и т.п.) товара (услуги) (например, какие недостатки считаются неустранимыми, какие недостатки не могут быть устранены без несоразмерных затрат времени, что следует считать неоднократностью выявления недостатка, какие конкретно иные подобные недостатки делают их существенными).

Включение таких условий в договор тем более целесообразно, что изготовитель несет ответственность за существенные недостатки, если они обнаружены в пределах установленного срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю, если срок службы не установлен.

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

Закон охраняет безопасность различных объектов: самого потребителя (его жизни, здоровья), имущества потребителя, окружающей среды.

Безопасность товара (работы, услуги) обеспечивается при его использовании, хранении, транспортировке и утилизации.

Требования по безопасности товара устанавливаются на указанных стадиях его жизни применительно к обычным условиям. Поэтому, например, пользование товаром в необычных условия может рассматриваться как нарушение потребителем установленных правил и повлечь для него отрицательные последствия.

Безопасные условия пользования, хранения, транспортировки и утилизации, как правило, указываются в нормативной документации по стандартизации и в сопроводительной технической документации.

*Под безопасностью процесса выполнения работы* (оказания услуги) понимается безопасность технологии выполнения работы (оказания услуги) для потребителя, его имущества и окружающей среды.

**Объектом гражданского правоотношения** является то благо, по поводу которого возникает гражданское правоотношение и в отношении которого существуют субъективное право и соответствующая ему обязанность. Каждому объекту соответствует определенный вид гражданских правоотношений. Так, в правоотношениях собственности объектом правоотношений являются вещи, в обязательственных правоотношениях — действия и т. д.

Поскольку в отношениях между потребителями и их контр- агентами речь идет об обязательственных правоотношениях, объектами правоотношений с участием потребителей являются действия участников соответствующих договоров (розничной купли-продажи, бытового подряда, возмездного оказания услуг и т. д.).

Содержание гражданского правоотношения — это составляющие его субъективные права и обязанности. Название «субъективные» они получили потому, что принадлежат конкретным участникам возникших гражданских правоотношений и, таким образом, отличаются от гражданских прав и обязанностей в объективном смысле. В последнем случае речь идет об абстрактных предписаниях норм права, выраженных в различных нормативных актах государства.

Субъективные права и обязанности неразрывно связаны друг с другом. Возникают они одновременно, однако в дальнейшем содержание гражданского правоотношения может меняться: у участников гражданского правоотношения могут появиться новые права и обязанности.

Содержанием правоотношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей, являются субъективные права и обязанности потребителей и их контрагентов (продавцов, изготовителей, импортеров и т. д.).

[Закон](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) о защите прав потребителей является одним из самых часто применяемых российских законов. Важность [Закона](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) не вызывает сомнения, его невозможно недооценить. Правильно пользуясь этим [Законом](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R), можно найти правовую защиту от недобросовестных продавцов, исполнителей и производителей, думающих о собственном обогащении, а не об интересах тех, для кого предназначены их услуги и товары. Также не следует забывать о том, что многие отношения, на которые распространяется действие [Закона](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) Российской Федерации N 2300-1, регулируются специальными законами. В настоящей главе мы рассмотрим уровни правового регулирования отношений, возникающих в области защиты прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Основой правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей является Гражданский [кодекс](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4FF3201027470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) Российской Федерации (далее - ГК РФ).

[Статья 9](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E8078375CCB48FA27197A4D07E4EBDD0E086B555EF0B3D2E74F3B184539ECCE09191A95E208F88F18695Ad4Q0R) Федерального закона от 26.01.1996 N 15-ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации" устанавливает общее для всех видов гражданско-правовых договоров правило, согласно которому в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с [ГК](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4FF3201027470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ, а также правами, предоставленными потребителю [Законом](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ N 2300-1) и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами. [Закон](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ N 2300-1 применяется к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей [ГК](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4FF3201027470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ.

[Закон](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ N 2300-1 применяется независимо от того, есть ссылка на него или нет в [ГК](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4FF3201027470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ, в случаях, если [Закон](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ N 2300-1:

- регулирует отношения, не урегулированные [ГК](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4FF3201027470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ;

- конкретизирует и детализирует положения [ГК](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4FF3201027470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ;

- предусматривает иные правила, чем [ГК](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4FF3201027470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ, когда [ГК](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4FF3201027470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ допускает возможность их установления законами и иными правовыми актами.

Когда отдельные виды гражданско-правовых отношений помимо норм [ГК](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4FF3201027470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ регулируются и специальными законами Российской Федерации (например, договоры перевозки, энергоснабжения), к отношениям с участием потребителей, вытекающим из таких договоров, [Закон](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ N 2300-1 может применяться в части, не противоречащей [ГК](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4FF3201027470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ и специальному закону.

Исходя из определений [Закона](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ N 2300-1, таких как "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 из договоров купли-продажи, в том числе розничной купли-продажи, продажи недвижимости, энергоснабжения; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг;

- договоров подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); проката; перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения;

- 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;

- из 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.

[Статьей 39](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF0907344259B9BFD3E74F3B174F66E9DB18411796FF16F990046B5842dDQCR) Закона РФ N 2300-1 определено, что в случаях, когда договоры об оказании отдельных видов услуг по своему характеру не подпадают под действие главы III Закона РФ N 2300-1, регулирующей отношения при выполнении работ (оказании услуг), применяются правовые последствия, предусмотренные не [главой III](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF0907344259B9BFD3E74F38184B66E9DB18411796FF16F990046B5842dDQCR) Закона РФ N 2300-1, а [ГК](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4FF3201027470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ и другими законами, регулирующими отношения по договорам об оказании таких услуг.

К таким договорам, в частности, относятся:

- договор банковского вклада;

- договор страхования.

В соответствии с [пунктом 2 статьи 834](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4FF3271127470FBDE7DF0907344259B9BFD3E74E3C144F66E9DB18411796FF16F990046B5842dDQCR) ГК РФ договор банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, признается публичным договором. Это возмездный договор, содержание которого - оказание банком услуги вкладчику. Следовательно, отношения, вытекающие из договора банковского вклада с участием гражданина, регулируются [Законом](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) РФ N 2300-1.

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

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

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия.

В соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783756C548FE294470455EE8E9DA01576E524FF0B2D1F94F380E4C6DBFd8QAR) Российской Федерации суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме.

Как следует из [пункта 4 статьи 3](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4FF3201027470FBDE7DF0907344259B9BFD3E74F39124666E9DB18411796FF16F990046B5842dDQCR) ГК РФ на основании и во исполнение ГК РФ и иных законов, указов Президента Российской Федерации Правительство Российской Федерации вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права, в том числе и нормы о защите прав потребителей.

Согласно [статье 2](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF0907344259B9BFD3E74F39124E66E9DB18411796FF16F990046B5842dDQCR) Закона РФ N 2300-1, если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены Законом РФ N 2300-1, применяются правила международного договора.

Данное правило согласуется с положениями [статьи 15](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783756C548FE294470455EE8E9DA01577C5217FCB2D2E7493F1B1A3CF9DF51141988FC09E7931A6Bd5Q8R) Конституции Российской Федерации, которой установлено, что общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

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

- организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим [Законом](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF261B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R), 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;

- 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;

- 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;

- 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;

- 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 представлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

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

- ежегодную подготовку на основании результатов деятельности государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

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](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CF4FFF251427470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

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

- 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;

- 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;

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

- 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;

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

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

- 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.

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.

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.

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

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.

Орган государственного надзора совместно с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти 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.

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя также и проверки на предмет соблюдения (соответствия) указанных требований, установленных международными договорами Российской Федерации либо в соответствии с международными договорами Российской Федерации.

Это положение позволяет Роспотребнадзору как уполномоченному федеральному органу исполнительной власти в области защиты прав потребителей (его территориальным органам) в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей обеспечивать проверку соблюдения на территории Российской Федерации соответствующих решений, принимаемых, в частности, в рамках Евразийского экономического сообщества ([Постановление](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CC4BFA2A1B27470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) Правительства Российской Федерации от 02.05.2012 N 412 "Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей", [Письмо](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783755CC48F3271427470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) Роспотребнадзора от 02.08.2011 N 01/9766-1-23 "О внесении изменений в Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей").

Обратите внимание! С 01.01.2019 за недостоверную информацию о товарах отвечать будут не только продавцы товаров, но и владельцы интернет-агрегаторов, на что указывает Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4CFE211527470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) от 29.07.2018 N 250-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 250-ФЗ).

В качестве владельцев интернет-агрегаторов будут выступать владельцы интернет-ресурсов (организации и предприниматели), с помощью которых можно приобретать товары через Интернет. Сейчас деятельность лиц, которые не продают самостоятельно товары в Интернете, но получают за них оплату, законодательно не урегулирована, в силу чего они не подпадают под законодательство о защите прав потребителей. Со следующего года, благодаря вступлению в силу [Закона](consultantplus://offline/ref=F63816931A2C0D55BD4A819C7E80783757CD4CFE211527470FBDE7DF090734424BB9E7DFE74C27104F73BF8A5Ed1Q4R) N 250-ФЗ, этот правовой пробел будет устранен.

**Лекция 2.2. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

*1.Органы и организации, уполномоченные в области защиты прав потребителей*

*2. Общественные объединения в сфере защиты прав потребителей*

*3. Досудебный порядок урегулирования споров с участием потребителя*

*4.Судебная защита прав потребителей*

*5.Иски в защиту прав неопределенного круга потребителей.*

***1.Органы и организации, уполномоченные в области защиты прав потребителей***

Эффективная защита прав потребителей невозможна без деятельности специальных уполномоченных субъектов, призванных решать вопросы организации надлежащего функционирования собственно торговли (оказания услуг) и проблемы, вытекающие непосредственно из потребительских отношений.

Такие субъекты, как известно, представлены как официальными органами власти различного уровня, так и общественными структурами. Именно они нередко выступают первичным звеном в механизме защиты прав потребителей, предваряя судебные споры, связанные с нарушением прав потребителей.

Большинство проблем, связанных с защитой прав потребителей, решается на местном уровне. Как известно, на местах, при администрациях создаются специальные подразделения (отделы), в функции которых входит содействие потребителям в эффективной защите их прав.

Уполномоченные органы осуществляют защиту прав потребителей в административном порядке, который предполагает, что гражданин-потребитель в случае нарушения его прав обращается не в суд, а в специальные государственные органы, в компетенцию которых входит защита прав граждан-потребителей.

Реализация права потребителя на государственную и общественную защиту его интересов проявляется в двух аспектах:

1)государство обеспечивает правовое регулирование отношений с участием потребителей, прежде всего имея целью охранять права последних;

2)потребитель имеет возможность обратиться с жалобой (заявлением) на деяния его контрагентов, обозначенных в [Законе](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I)"О защите прав потребителей", в уполномоченные государственные или муниципальные органы либо в общественные организации потребителей.

На федеральном уровне в сфере защиты прав потребителей представлены специальные органы исполнительной власти. В соответствии с [Указом](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968D02073F11435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470DB6v4l6I)Президента РФ был образован **Роспотребнадзор**.

На него возложены функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

На сегодняшний день Роспотребнадзор является единственной федеральной структурой, которая выполняет функции, переданные ей от трех федеральных министерств:

 от Министерства здравоохранения РФ были переданы функции по осуществлению санитарно-эпидемиологического надзора;

 от Министерства экономического развития и торговли РФ - функции по надзору в сфере потребительского рынка;

 от упраздненного Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства - функции по защите прав потребителей.

Следовательно, *основными направлениями контрольно-надзорной деятельности органов Роспотребнадзора являются*:

а) государственный санитарно-эпидемиологический надзор за соблюдением санитарного законодательства;

б) государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ в области защиты прав потребителей;

в) контроль за соблюдением правил продажи отдельных видов товаров, выполнения работ, оказания услуг;

г) санитарно-карантинный контроль в пунктах пропуска через Государственную границу РФ;

д) надзор за качеством и безопасностью продовольственного сырья и продуктов питания.

Основным и приоритетным направлением деятельности Роспотребнадзора по исполнению обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка является государственный надзор за соблюдением санитарного законодательства.

Осуществляя государственный санитарно-эпидемиологический надзор, должностные лица Федеральной службы при выявлении нарушений имеют право давать гражданам и юридическим лицам обязательные для исполнения *предписания:*

 об устранении выявленных нарушений санитарных правил;

 о прекращении реализации не соответствующей санитарным правилам или не имеющей санитарно-эпидемиологического заключения продукции, в том числе продовольственного сырья и пищевых продуктов;

 о проведении дополнительных санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий.

 В качестве *самостоятельных направлений контрольно-надзорной деятельности органов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека* следует рассматривать:

 санитарно-карантинный контроль в пунктах пропуска через Государственную границу РФ;

 государственный надзор и контроль за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий при осуществлении закупок данной продукции для государственных нужд, а также при поставке муки в государственный резерв; при ввозе (вывозе) на территорию РФ;

 осуществление в соответствии с законодательством лицензирования отдельных видов деятельности, отнесенных к компетенции службы;

 регистрацию отдельных видов продукции, представляющих потенциальную опасность для человека, впервые ввозимых на территорию РФ.

Исполнение органами Роспотребнадзора возложенных функций по контролю и надзору в области потребительского рынка, в том числе и в сфере обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, предполагает осуществление следующих последовательных *процессуальных действий (административных процедур).*

1. Проверка соблюдения обязательных требований законодательства о защите прав потребителей, а также обязательных требований к производству и реализации товаров.

2. Выдача обязательных для исполнения предписаний (например, о прекращении нарушения прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам) в том случае, если ответственность за нарушение не предусмотрена [КоАП](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F00073E16435B3C0396390Ev2l3I) РФ.

3.Возбуждение и рассмотрение дел об административных правонарушениях:

 посягающих на здоровье и санитарно-эпидемиологическое благополучие населения ([ст. ст. 6.3](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F00073E16435B3C0396390E235FF34DE3FFA05F47v0lEI)- [6.7](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F00073E16435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470EBBv4l9I)КоАП РФ);

 в области охраны окружающей природной среды и природопользования ([ст. ст. 8.2](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F00073E16435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594709B7v4lAI), [8.5](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F00073E16435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594709B6v4l9I) КоАП РФ);

 в сельском хозяйстве и ветеринарии ([ст. 10.8](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F00073E16435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470ABCv4lCI)КоАП РФ);

 в области предпринимательской деятельности ([ст. 14.4](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F00073E16435B3C0396390E235FF34DE3FFA05F40v0lEI)КоАП РФ).

4.Принятие административных мер принудительного характера:

 приостановление производства или реализации товаров;

 отзыв с внутреннего рынка или от потребителя товаров, не соответствующих обязательным требованиям.

5.Направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности, материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии.

6. Направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением прав потребителей.

7. Обращение в судебные органы с заявлениями в защиту прав потребителей либо с заявлениями о ликвидации изготовителя, продавца, импортера или о прекращении их деятельности за неоднократное или грубое нарушение требований действующего законодательства.

Для реализации результатов контроля Роспотребнадзор наделен широким кругом полномочий. Эти полномочия можно условно разделить на три группы:

1)полномочия, осуществляемые непосредственно Роспотребнадзором или его территориальными органами;

2)направление материалов в государственные органы для принятия мер в соответствии с их компетенцией;

3)направление материалов в суд.

Основными полномочиями **первой группы** являются направление в пределах своей компетенции обязательных для исполнения предписаний изготовителям, исполнителям, продавцам и наложение на них штрафов за неисполнение предписаний.

Предусмотрен следующий *перечень нарушений*:

 продажа товаров с истекшим сроком годности;

 продажа товаров (выполнение работ), на которые должны быть установлены (но не установлены) сроки годности или сроки службы;

 продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге);

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

К полномочиям **второй группы** относится направление материалов в лицензирующие органы, органы прокуратуры, Министерство внутренних дел РФ и др.

*Лицензирующие органы* в пределах своей компетенции *имеют право*:

 проводить проверки деятельности лицензиата (лицензиат - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие лицензию на осуществление конкретного вида деятельности) на предмет соответствия осуществляемой лицензиатом деятельности лицензионным требованиям и условиям;

 запрашивать и получать от лицензиата необходимые объяснения и справки по вопросам, возникающим при проведении проверок;

 составлять на основании результатов проверок акты (протоколы) с указанием конкретных нарушений;

 выносить решения, обязывающие лицензиата устранить выявленные нарушения, устанавливать сроки их устранения;

 выносить предупреждение лицензиату;

 осуществлять иные предусмотренные законодательством РФ полномочия.

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

В известной степени в рамках охраны публичных интересов функции по защите прав потребителей выполняют **органы внутренних дел**.

*Полномочия* данных органов в рассматриваемой сфере касаются в основном контроля за соблюдением правил торговли и состоят:

 в охране общественного порядка, обеспечении личной и общественной безопасности;

 в защите жизни и здоровья граждан от противоправных посягательств в сфере торговли, в том числе и защите прав потребителей;

 в предупреждении преступлений и административных правонарушений в сфере торговли;

 в осуществлении контрольно-надзорной деятельности в пределах своей компетенции за исполнением законодательства хозяйствующими субъектами;

 в оказании в пределах своей компетенции помощи торговым предприятиям в осуществлении их законной торговой деятельности;

 в осуществлении производства по делам об административных правонарушениях.

Однако предметно, охраняя права потребителей, специальные подразделения и службы внутренних дел осуществляют:

1. охрану общественного порядка в местах стихийной и организованной торговли;

2. обеспечение на рынках режима свободной торговли доброкачественными товарами;

3. пресечение фактов противоправного воспрепятствования гражданам в реализации собственной продукции со стороны группировок, монополизирующих торговлю;

4. контроль за поступлениями в местный бюджет сборов за право торговли и сборов с физических лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью, а также соответствием фактического товарооборота и поступлением выручки от мелких предприятий торговли;

5. проверки хозяйствующих субъектов в сфере потребительского рынка с целью выявления и пресечения фактов:

 уклонения от регистрации и налогообложения торгующих субъектов;

 обмана потребителей, в том числе путем введения в заблуждение относительно потребительских свойств и качества товаров;

 незаконной торговли товарами, свободная реализация которых запрещена или ограничена;

 продажи товаров без документов, в том числе похищенных и контрабандных, без применения контрольно-кассовых машин, с иными нарушениями правил торговли;

 нарушений государственной дисциплины цен, незаконного предпринимательства в сфере торговли;

 продажи товаров ненадлежащего качества или с нарушением санитарных норм;

 выпуска или продажи товаров, не отвечающих требованиям безопасности для жизни и здоровья граждан;

 незаконного повышения или поддержания цен, совершенного в результате монополистической деятельности путем изъятия товаров из обращения, сдерживания их от реализации;

 участия в противоправной коммерции лиц, ранее судимых, без определенного места жительства и рода занятий, а также разыскиваемых правоохранительными органами за совершенные преступления.

Кроме перечисленных выше федеральных органов исполнительной власти к органам, уполномоченным в сфере защиты прав потребителей, можно отнести также **Федеральную службу по ветеринарному и фитосанитарному надзору, Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения и социального развития.**

Особая роль принадлежит Федеральной антимонопольной службе, которая осуществляет контроль и надзор за соблюдением законодательства в сфере рекламы.

В соответствии с [п. 2 ст. 21](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C05003512435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470CB6v4lFI)Федерального закона от 06.10.1999 N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов РФ" высший исполнительный орган государственной власти субъекта РФ осуществляет в пределах своих полномочий меры по реализации, обеспечению и защите прав и свобод человека и гражданина, охране собственности и общественного порядка, борьбе с преступностью.

По сути, [Закон](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I) "О защите прав потребителей" не предоставляет субъектам РФ никаких полномочий по регулированию отношений в области защиты прав потребителей, за исключением полномочий, предоставляемых [ст. 44](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFvAl0I)Закона. Вместе с тем существует множество вопросов, решение которых напрямую связано с реализацией потребителями прав, предоставленных Законом. Это и размещение на улицах городов нестационарных объектов торговли, и сдача в аренду торговым организациям муниципальной собственности, и многое другое.

Кроме того, должностные лица исполнительных органов государственной власти субъектов РФ имеют также право:

 давать указания контролирующим органам проводить дополнительные проверки по имеющейся у них информации о нарушениях [Закона](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I)"О защите прав потребителей",

 принимать решения по применению ответственности к лицам, виновным в нарушениях в области защиты прав потребителей,

 осуществлять мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимать иные меры.

Например, по вопросам некачественного предоставления жилищных услуг (протечка кровли, разгерметизация межпанельных швов, несоответствие жилого помещения принятым нормам) потребители могут обращаться в **Государственную жилищную инспекцию**или **Департамент жилищно-коммунального хозяйства**.

Согласно п. 2.2 Методических рекомендаций для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей (разработаны Министерством РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства на основании [ст. 44](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFvAl0I)Закона "О защите прав потребителей") органы местного 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).

Органы местного самоуправления вправе обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей), т.е. подавать исковые заявления в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о 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. Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов.

Таким образом, органы местного самоуправления являются необходимым звеном национальной системы защиты прав потребителей, поскольку действуют на муниципальном уровне, наиболее приближенном к населению. Деятельность*муниципальных образований* направлена на решение тех потребительских проблем, которые являются актуальными именно для данной территории.

Если проверкой по жалобе потребителя будут установлены факты продажи товаров ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, органы муниципальной власти вправе направить полученные материалы в территориальное управление Роспотребнадзора.

Что касается местных органов власти, то их функции определяются деятельностью по координации, планированию и регулированию отдельных направлений торговли.

Органы исполнительной власти как *федерального*, так и *регионального уровня* в сфере управления потребительским рынком в пределах своей компетенции осуществляют:

 государственный контроль за соблюдением норм и правил торговли и общественного питания, за порядком применения цен по отдельным группам товаров, за качеством и безопасностью товаров народного потребления;

 деятельность по искоренению злоупотреблений в торговле, общественном питании и недопущению поступлений на потребительский рынок недоброкачественных товаров.

Объектами государственного контроля в соответствии с возложенными на органы управления задачами являются предприятия, учреждения, организации независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности, граждане, реализующие, производящие товары или услуги.

*Органы управления в сфере потребительского рынка* выполняют следующие основные *функции*:

 проводят проверки соблюдения правил торговли и качества товаров народного потребления у продавца;

 осуществляют в установленном порядке контроль на предприятиях торговли и общественного питания за соблюдением порядка применения цен по отдельным группам товаров;

 контролируют правильность пользования весовыми и измерительными приборами, торговым, технологическим и дозирующим оборудованием;

 принимают меры по устранению выявленных недостатков и нарушений, обеспечивают широкую гласность результатов проверок;

 приостанавливают реализацию товаров (и оказываемых при этом услуг), не соответствующих по качеству обязательным требованиям стандартов, опасных (вредных) для жизни, здоровья и имущества граждан;

 координируют свою деятельность с органами государственной власти, общественными организациями потребителей в деле защиты прав и интересов граждан;

 рассматривают в соответствии с законодательством письма, заявления, жалобы граждан на качество товаров, нарушения в работе торговых предприятий, предприятий общественного питания и после соответствующих проверок принимают по ним решения, обязательные для исполнения продавцом, изготовителем (при несогласии с принятым решением продавец, изготовитель, потребитель вправе обратиться в суд, арбитражный суд в установленном порядке).

В случае нарушения прав потребителей указанные организации прибегают к такому воздействию на нарушителей, как выдача предписаний. Так, предписания, направляемые Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в адрес изготовителей, исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров, подлежат исполнению в установленный в них срок. Неисполнение в срок предписаний уполномоченных органов влечет административную ответственность.

***2. Общественные объединения в сфере защиты прав потребителей***

[Закон](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I) "О защите прав потребителей" устанавливает не только государственную, но и общественную защиту прав потребителей и контроль над соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в рассматриваемой области.

Общественные объединения потребителей осуществляют деятельность в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06093012435B3C0396390Ev2l3I) от 19.05.1995 N 82-ФЗ "Об общественных объединениях". Согласно данному [Закону](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06093012435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470DBEv4lAI) право граждан на объединение включает право создавать на добровольной основе общественные объединения для защиты общих интересов и достижения общих целей, право вступать в существующие общественные объединения либо воздерживаться от вступления в них, а также право беспрепятственно выходить из общественных объединений.

Законодательство о защите прав потребителей [(ст. 45)](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594709BAv4l8I)предоставляет общественным объединениям, действующим в сфере защиты прав потребителей, права, необходимые для эффективного исполнения лежащих на них задач.

*Целью создания общественных объединений потребителей* является охрана и защита прав потребителей.

Так, *общественные объединения потребителей* (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей *вправе*:

 участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

 проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

 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;

 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;

 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 РФ о техническом регулировании обязательным требованиям;

 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 РФ;

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

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

В соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA9v5l1I) "О защите прав потребителей" общественные объединения потребителей вправе осуществлять только общественный контроль соблюдения прав и интересов потребителей с применением соответствующих мер общественного воздействия на изготовителя (исполнителя, продавца).

Действенными мерами являются:

 разъяснительная и просветительская работа среди предпринимательских структур и граждан-потребителей,

 консультирование,

 оказание помощи в составлении искового заявления и сопровождении дел при судебной защите,

 широкое информирование населения через СМИ о правах потребителей.

Как правило, на практике в отдельных регионах для обеспечения соблюдения прав граждан в сфере потребления создаются общества защиты прав потребителей. Данные организации действуют в рамках законодательства о некоммерческих организациях и преследуют социально полезные цели.

*Основными направлениями деятельности обществ защиты прав потребителей* являются:

 защита установленных законодательством прав потребителей;

 содействие при реализации прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, безопасность этих товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья, а также на получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах);

 просвещение в области защиты прав потребителей.

Для достижения уставных целей *общество защиты прав потребителей* в соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I) "О защите прав потребителей" *осуществляет следующие виды деятельности*:

 рассматривает жалобы граждан о нарушениях прав потребителей, консультирует их по вопросам законодательства о защите прав потребителей;

 анализирует договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, производителями) с потребителями, с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей, и предпринимает необходимые действия для защиты прав потребителей;

 осуществляет сбор информации о нарушении прав потребителей, причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, вызванного опасными товарами (работами, услугами), и извещает органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью товаров (работ, услуг), принимает необходимые меры для защиты прав потребителей;

 в целях защиты прав потребителей предъявляет иски в суды по собственной инициативе или по поручению потребителя (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

 организует семинары и конференции по вопросам защиты прав потребителей;

 оказывает юридическое консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей, применения положений [Закона](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I) "О защите прав потребителей" и других нормативных актов в сфере защиты потребителей.

 В настоящее время в РФ действуют более 600 общественных объединений местного, регионального и межрегионального уровней. На международном и национальном уровнях общественные объединения России представлены соответственно **Международной конфедерацией обществ потребителей** (КонфОП), **Союзом потребителей Российской Федерации** (СПРФ), **Всероссийской лигой защитников потребителей**(ВЛЗП).

Зачастую такие общественные объединения могут работать заметно эффективнее, чем органы государственной власти и органы местного самоуправления. Так, Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ) создан в декабре 1990 г. и на сегодняшний день он объединяет свыше 100 республиканских, краевых, областных, городских и районных общественных объединений потребителей - большинство всех реально работающих в России организаций по защите прав потребителей.

Государственным докладом о защите прав потребителей специально обращено внимание на следующие организации по защите прав потребителей.

Деятельность *Конфедерации обществ потребителей*, объединяющей общественное движение России и ряда стран - членов СНГ, сконцентрирована на законотворческой работе, проведении ряда специальных исследований, дальнейшем развитии потребительского образования, в том числе и на уровне СНГ.

Так, Конфедерация обществ потребителей совместно с институтом национального проекта "Общественный договор" выступила инициатором разработки пакета законопроектов, направленных на снятие административных барьеров в экономике. Разработаны проекты Федеральных законов "О государственной регистрации юридических лиц", "О стандартизации и подтверждении соответствия", "Об основах государственного контроля (надзора) на рынке товаров, работ и услуг", "Об организациях саморегулирования", поправки к [Закону](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I) "О защите прав потребителей".

*Союз потребителей РФ* - наиболее крупное национальное общественное объединение потребителей национального уровня. Деятельность Союза потребителей РФ направлена как на представительство интересов потребителей в различных органах власти федерального уровня, так и на проверки соблюдения прав потребителей, судебную защиту, проведение независимой экспертизы качества товаров. Одна из основных задач Союза - участие в выработке решений, затрагивающих права и интересы потребителей, и оппонирование властям по решениям, эти права и интересы ущемляющим.

*Всероссийская лига защитников потребителей* в отличие от Конфедерации обществ потребителей и Союза потребителей РФ объединяет профессионалов в области защиты прав потребителей, что и определяет специфику работы этой организации. В качестве наиболее важных направлений определены просвещение и информирование потребителей, тестирование товаров, независимая потребительская экспертиза, анализ нормативной базы, касающейся прав потребителей.

Всероссийская лига защитников потребителей имеет около 50 региональных отделений, на правах национальной организации входит в Координационный совет Конфедерации обществ потребителей, является его членом. Кроме того, Лига представляет интересы потребителей в ФЭК, Ассоциации потребителей электроэнергии, Межведомственном совете по защите прав потребителей, Общественном совете по рекламе.

Лига разработала систему организации защиты прав потребителей в регионе. Одновременно с разработкой системы началось ее частичное внедрение в регионах.

Лига разработала Программу регионального потребительского сравнительного тестирования товаров, работ, услуг (РПСТ), которая подразумевает независимую экспертизу и испытания качества и безопасности ряда образцов товаров, работ, услуг. Уделяя большое внимание вопросам потребительского образования, Всероссийская лига защитников потребителей разработала программу школьного потребительского образования, которая включает обучение потребительским знаниям в течение всего срока пребывания в общеобразовательной школе.

*Особое место* в реализации потребительской политики занимает некоммерческая благотворительная организация -**Национальный фонд защиты потребителей**. При поддержке девяти федеральных органов исполнительной власти, ряда научных центров и десятков крупных хозяйствующих субъектов Фонд последовательно осуществляет выполнение целевых программ и проектов по организации системы независимой экспертизы качества товаров, работ, услуг, объединению интеллектуального и финансового потенциала структур всех форм собственности для защиты потребительского рынка от фальсифицированной и некачественной продукции, формированию нового типа поведения потребителей в России.

***3. Досудебный порядок урегулирования споров с участием потребителя***

Досудебный порядок разрешения споров, вытекающих из потребительских отношений, выступает зачастую первоначальным этапом разрешения возникшего конфликта. Сущность внесудебного порядка состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд.

Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

Добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя, исполнителя). Что же касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав продавцу (изготовителю, исполнителю) - право потребителя. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю), либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю).

Естественно, что при этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требования полностью или частично.

Тем не менее, досудебное урегулирование возникшего спора зачастую является более эффективным, чем судебная тяжба. Ведь иногда возникшие у потребителя претензии могут быть разрешены без лишних препятствий при обращении потребителя непосредственно к продавцу.

Однако даже в тех случаях, когда законом или договором не предусмотрен обязательный претензионный порядок, потребителю иногда целесообразно начать с претензии, например, если нарушение договора исполнителем носит неочевидный, спорный характер. В противном случае потребитель рискует предъявить неосновательный иск, что повлечет необходимость выплаты ответчику компенсации за фактическую потерю времени. Размер компенсации определяется судом в разумных пределах и с учетом конкретных обстоятельств дела ([ст. 99](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C0B073510435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594709B8v4l7I)Гражданского процессуального кодекса РФ - ГПК РФ).

В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права необходимо составить **претензию,**которая пишется на имя продавца (исполнителя, изготовителя) в двух экземплярах. Так как в настоящее время большинство товаров приобретается на рынках, то в таком случае претензия пишется на имя частного предпринимателя.

Содержание претензии законодательством не определено, следовательно, оно имеет произвольную форму. Вместе с тем, принимая во внимание тот факт, что именно от обоснованности претензионных требований зависит решение как организации, так и (если потребитель будет обращаться в суд) судебных органов, к вопросу составления претензии следует подойти весьма ответственно.

Прежде всего, требования должны быть четко сформулированными и лаконичными и, кроме того, аргументированы указанием на обстоятельства, которые были нарушены (непосредственные пункты договора, конкретные нормы законодательства). Любая претензия должна иметь под собой доказательную базу.

В претензии излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. В претензии должно содержаться требование добровольного удовлетворения прав потребителя. В противном случае потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда. Претензия, подписанная заявителем, с указанием его домашнего адреса, с приложением документов по существу претензии передается адресату. На втором экземпляре необходимо сделать отметку о получении оригинала должностным лицом. Претензия также может быть отправлена по почте заказным письмом с уведомлением о вручении адресату.

В случае предъявления претензий потребитель должен представить не только товарный чек как документ, подтверждающий факт покупки, но и заключение эксперта, в котором указывается, что брак производственный. Хотя формально по [Закону](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470CBCv4lCI)"О защите прав потребителей" отсутствие кассового или товарного чека не препятствует предъявлению требований, фактически потребитель лишается возможности защитить свои права. Очень часто недобросовестные продавцы просто отказываются признать свой товар, поэтому очень трудно доказать, что товар приобретен именно у этого продавца.[Закон](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470CBCv4lCI)в таких случаях допускает возможность использовать как доказательство показания свидетелей. Но нередко граждане приобретают товар, заказывают работы или услуги без свидетелей. Поэтому, несмотря на то, что [Закон](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594709BFv4lDI) не обязывает продавца выдавать товарный чек, покупатели должны сами себя обезопасить и требовать при покупках товарные чеки. Иногда продавцы отказывают в выдаче товарных чеков ввиду отсутствия бланков. Но это не является основанием для подобного отказа. Товарный чек можно выписать на простом листе бумаги с указанием номера свидетельства индивидуального предпринимателя, Ф.И.О. продавца, вида товара, цены, даты продажи, гарантийного срока и подписи.

Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, получившие претензию, обязаны сообщить заявителю о результатах ее рассмотрения в соответствующий срок, предусмотренный договором либо действующим законодательством. Ответ на претензию направляется в письменном виде и подписывается руководителем предприятия.

Широко используемый в отношениях на потребительском рынке метод: сначала обращение потребителя с претензией к предпринимателю и лишь затем, в случае невозможности добровольного разрешения конфликта, в суд - должен носить обязательный, а не рекомендательный характер. Как указано выше, в судебной практике часто возникают ситуации, что ответчик лишь при получении повестки в суд и копии искового заявления, когда иск уже принят к производству суда, узнает, что у потребителя к нему есть какие-либо претензии, а конфликт, оказывается, можно было урегулировать добровольно.

Не обращаясь предварительно к ответчику, потребитель сам ухудшает свое положение. Он лишает себя возможности взыскать моральный вред, неустойку и другие санкции, предусмотренные [Законом](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I), лишь в случаях неудовлетворения законных требований потребителя в добровольном порядке, несоблюдения установленных сроков, наличия вины предпринимателя, что при отсутствии досудебного обращения истца установлено, не будет.

Надо учитывать, что требование о возмещении морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав продавцом (изготовителем, исполнителем), может быть удовлетворено только в судебном порядке.

Между тем соблюдение претензионного порядка может стать препятствием для потребителя при обращении за судебной защитой. В соответствии с [п. 3 ст. 30](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C0B073510435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470CBAv4l6I)ГПК РФ иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки, предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, которому в установленном порядке была предъявлена претензия. При этом речь идет об исключительной подсудности.

В то же время в соответствии с [п. 2 ст. 17](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470EB9v4l6I)Закона "О защите прав потребителей" иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца:

 в суд по месту нахождения организации,

 в суд по месту жительства истца,

 в суд по месту заключения или исполнения договора.

Налицо коллизия законов, которая должна толковаться в пользу слабой стороны, т.е. потребителя.

*При отклонении претензии* или неполучении ответа в установленный срок заявитель имеет право предъявить иск в суд. Обязательный претензионный порядок установлен также транспортными уставами и кодексами в случае споров, вытекающих из договоров перевозки пассажиров, их багажа и грузов. Например, [ст. 797](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F01033214435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594609BFv4lEI)ГК РФ предусматривает обязательное предъявление претензии перевозчику по поводу перевозки груза до обращения истца в суд, которое может последовать лишь после полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо в случае неполучения от него ответа в течение 30 дней. Несоблюдение обязательного досудебного порядка урегулирования споров препятствует рассмотрению иска.

При оказании некоторых видов услуг установлены особенности в регулировании вопросов, связанных с порядком предъявления потребителем соответствующей претензии. Например, [Закон](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06083E16435B3C0396390Ev2l3I) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" устанавливает обязательный претензионный порядок предъявления требований к качеству туристского продукта. При этом претензия в письменной форме должна быть предъявлена туристом не позднее 20 дней с момента окончания действия договора. Туристическая организация обязана рассмотреть ее в течение 10 дней. Здесь важно отметить, что несоблюдение данного порядка может послужить основанием для оставления судом заявления потребителя о возмещении убытков, причиненных ненадлежащим качеством туристского продукта, без рассмотрения ([ст. 222](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C0B073510435B3C0396390E235FF34DE3FFA059460DBDv4lAI)ГПК РФ).

Предъявление претензии по большинству дел о защите прав потребителей необязательно, но рекомендуется как возможный досудебный порядок урегулирования споров, способ конкретизировать свои требования к ответчику до судебного разбирательства и документально зафиксировать момент начала отсчета срока удовлетворения требований потребителя.

На международном уровне вопросы защиты прав потребителей во внесудебном порядке отражены в принятых Комиссией 30.03.1998г. Рекомендациях 98/257/EC о принципах, применимых к органам, ответственным за внесудебное разрешение споров с участием потребителей. Этот документ раскрывает общие, основные идеи обеспечения механизма защиты прав потребителей в рамках процедуры досудебного урегулирования спора.

В настоящее время в рамках ЕС функционирует **Сеть европейских центров для потребителей**(ECC-Net). Она создана в результате объединения EEJ-Net и Сети европейских центров для потребителей, которая предоставляла консультационные услуги для потребителей.

Европейские центры для потребителей существуют в каждом государстве - члене ЕС. Они оказывают услуги по информированию потребителей о возможностях общего рынка, европейском и национальном праве, а также оказывают им содействие в составлении заявлений по трансграничным спорам, подбирают подходящую внесудебную процедуру разрешения спора, обеспечивают доступ потребителей к таким процедурам, могут сами участвовать в разрешении споров.

Следует отметить, что досудебный порядок защиты прав потребителей не сводится только к предъявлению претензии. В настоящее время постепенно получает развитие *медиация (посредничество)* в спорах с участием потребителей.

В практике разрешения названных конфликтов зачастую активную роль играют различные общественные объединения потребителей, функционирующие на основе [ст. 45](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594709BAv4l8I) Закона "О защите прав потребителей". Не умаляя роль общественных объединений в механизме медиации, в качестве посредников могут выступать и частные лица, имеющие соответствующий опыт урегулирования конфликтов и примирения сторон.

Следует учесть, что развитию института медиации способствует и современная нормативная база. В частности, в настоящее время действует Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968D00013418435B3C0396390Ev2l3I) от 27.07.2010 N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)", целями которого являются:

 применение в Российской Федерации альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица - медиатора (процедуры медиации);

 содействие развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота;

 гармонизация социальных отношений.

В литературе также отмечается проблема переадресации претензий потребителей по качеству товара (работы, услуги) в так называемые *сервисные центры*. С этой целью продавец (исполнитель) включает в инструкцию по эксплуатации или гарантийный талон условие о том, что при обнаружении недостатков товара (работы, услуги) потребитель обращается в сервисный центр, расположенный по определенному адресу, и т.д. Следует учитывать, что данная информация носит не обязательный, а рекомендательный характер для потребителя. И, если он, несмотря на предоставленную ему информацию о порядке подачи и рассмотрения претензий, все же обращается непосредственно к продавцу (исполнителю), последний не вправе отказать в принятии и рассмотрении претензии.

***4. Судебная защита прав потребителей***

В зависимости от характера нарушаемого права защита может осуществляться в порядке уголовного, административного, гражданского судопроизводства ([ст. 17](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470CBEv4lDI)Закона "О защите прав потребителей").

Данный [Закон](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470CBEv4lAI) предусматривает судебную защиту прав потребителей и закрепляет, что защита прав потребителей осуществляется судом. Если права потребителя нарушены, он имеет право обратиться в суд с исковым заявлением.

Следует отметить, что подавляющая часть претензий потребителей удовлетворяется, не доходя до суда.

Законодательство предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя:

 по иску самого потребителя,

 федерального антимонопольного органа,

 федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг),

 органов местного самоуправления,

 общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) по искам, предъявляемым в интересах потребителя,

 группы потребителей или неопределенного круга потребителей.

По общему правилу под судом в данном случае понимается *суд общей юрисдикции,* однако в случаях, установленных законодательством, споры, связанные с защитой прав потребителей, могут рассматриваться в *арбитражных судах*. Согласно [п. 4 ст. 29](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F01073616435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470CB8v4l7I)Арбитражного процессуального кодекса РФ (АПК РФ) арбитражные суды рассматривают в порядке административного судопроизводства дела о взыскании с организаций и граждан, осуществляющих предпринимательскую и иную экономическую деятельность, обязательных платежей, санкций, если федеральным законом не предусмотрен иной порядок их взыскания.

Потребитель вправе обратиться в суд по поводу нарушения любого его права, установленного [Законом](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I) "О защите прав потребителей" и подлежащего судебному рассмотрению.

Общие правила подачи иска содержит гражданское процессуальное законодательство. Гражданский процессуальный [кодекс](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C0B073510435B3C0396390Ev2l3I) РФ, действующий в настоящее время, предусматривает общее правило о предъявлении иска в суд по месту жительства ответчика. Если ответчиком является юридическое лицо, иск предъявляется по месту его государственной регистрации, которое согласно [ст. 54](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F01023E15435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470EBFv4lAI) ГК РФ считается местом нахождения его постоянно действующего исполнительного органа, а в случае отсутствия постоянно действующего исполнительного органа - иного органа или лица, имеющего право действовать от имени юридического лица без доверенности. Местом нахождения индивидуального предпринимателя также является место его государственной регистрации ([п. 3 ст. 23](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F01023E15435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470CBDv4l7I)ГК РФ).

Категория гражданских дел о защите прав потребителей предоставляет истцу выбор между судами:

 либо по месту жительства истца,

 либо по месту нахождения ответчика,

 либо по месту причинения вреда.

Исключение составляют споры, вытекающие из договоров перевозки грузов: иски по ним предъявляются по месту нахождения транспортной организации.

Иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки грузов, пассажиров и их багажа, должны предъявляться по месту нахождения управления транспортной организации.

Выбор ответчика и, следовательно, суда зависит не только от усмотрения потребителя, но и от ряда других обстоятельств:

 содержания нарушенного права,

 времени нарушения права (в период гарантийного срока, после его истечения и т.п.),

 лица, несущего ответственность в конкретных обстоятельствах.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме.

*В самом заявлении должны быть указаны*:

 наименование суда, в который подается заявление;

 наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;

 наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;

 в чем заключаются нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;

 обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

 цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

 сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;

 перечень прилагаемых к заявлению документов.

Требования потребителя носят гражданско-правовой, в основе материальный характер, выражают личный интерес, основанный на невыполнении своих обязательств другой стороной гражданско-правового договора.

*Исковое заявление потребителя может содержать требование*:

 о взыскании определенных денежных сумм (неустойки, убытков, вреда, в том числе морального, понесенных расходов, уплаченных сумм и т.п.);

 о возложении на ответчика обязанности устранить допущенное нарушение прав потребителя, выполнить его определенные требования, не препятствовать осуществлению конкретных прав, прекратить противоправные действия и т.п.

Конкретные требования должны формулироваться исходя из тех прав, которые предоставлены потребителю [Законом](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I) "О защите прав потребителей" и которые нарушены ответчиком.

Потребители при предъявлении судебных исков имеют ряд процессуальных преимуществ. Во всех указанных случаях истцы освобождаются от уплаты государственной пошлины при предъявлении исков.

Согласно [п. 3 ст. 17](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA4v5l0I)Закона "О защите прав потребителей" потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с налоговым законодательством.

До 2005 г. потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождались от уплаты государственной пошлины во всех случаях. С 2005 г. согласно [ст. 333.36](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F01083217435B3C0396390E235FF34DE3FFA05B42v0lEI)НК РФ истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины. Однако такое освобождение предоставляется, если цена иска не превышает 1000000 рублей. В случае если цена иска превышает 1000000 рублей, указанные плательщики уплачивают государственную пошлину в соответствии с правилами налогового законодательства. Такие правила направлены не только на обеспечение фискальных интересов, но и на ограничение возможности потребителей злоупотреблять своими правами при подаче исков, в частности путем подачи заведомо необоснованных исковых требований на крупные суммы.

При предъявлении исковых требований потребителем должны соблюдаться общие требования о соблюдении сроков исковой давности. Исковой давностью признается срок для защиты права по иску лица, право которого нарушено. Как правило, общий срок исковой давности составляет 3 года.

В некоторых случаях законодательство предусматривает сокращенные сроки исковой давности. Так, сокращенные сроки исковой давности по требованиям пассажиров могут предусматриваться только для отношений по международной перевозке, если международными соглашениями предусмотрены иные правила, нежели это установлено внутренним законодательством. К примеру, в соответствии со [ст. 409](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F02023611435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594605B7v4lEI)КТМ к требованиям, вытекающим из договора морской перевозки пассажира в заграничном сообщении, применяется двухгодичный срок исковой давности. Исключение составляют случаи, когда перевозчик и пассажир являются организациями или гражданами РФ ([п. 2 ст. 197](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F02023611435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594704BCv4l7I)КТМ).

Правило о двухгодичном сроке исковой давности в данном случае основывается на [ст. 16](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707A8F838AF9A9E9F8E00013C4614596D56983C067317E303A6F2A15847v0lBI) Афинской конвенции о перевозке морем пассажиров и их багажа от 13.12.1974г. Россия участвует в ней как правопреемник СССР. Следовательно, положения данного нормативного акта в полной мере распространяются на возникающие в рассматриваемой сфере правоотношения.

Решая вопрос о принятии заявления, судье следует проверять, подведомственно ли заявленное требование суду, имея в виду, что по ряду требований взыскания производятся в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи, совершаемой нотариусами и должностными лицами, которым законом предоставлено право совершать это нотариальное действие. Заинтересованная сторона в указанных случаях вправе обратиться непосредственно в суд, если истек срок получения исполнительной надписи либо отсутствуют необходимые для этого документы, а также когда ей было отказано в совершении исполнительной надписи либо в случае несогласия с выданной исполнительной надписью.

***5.Иски в защиту прав неопределенного круга потребителей.***

Уполномоченные государственные органы исполнительной власти (например, Роспотребнадзор, органы прокуратуры), а также общественные организации вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о 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. Требование об этом может содержаться в самом исковом заявлении, однако даже при его отсутствии нарушитель должен сделать это самостоятельно.

Таким образом, иски в защиту неопределенного круга потребителей могут предъявляться только вышеуказанными лицами.

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

При этом согласно [Закону](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06003412435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470FBDv4lBI) РФ от 27.12.1991 N 2124-1 "О средствах массовой информации" редакция обязана опубликовать бесплатно и в предписанный срок вступившее в законную силу решение суда, содержащее требование об опубликовании такого решения через данное средство массовой информации.

 После вступления в силу, решение, вынесенное по иску в защиту прав неопределенного круга потребителей, является обязательным (преюдициальным) для суда, рассматривающего иск конкретного потребителя к исполнителю, в части вопросов, имели ли место соответствующие действия и совершены ли они исполнителем. При удовлетворении подобных исков суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

На практике данный способ защиты активно применяется территориальными органами Роспотребнадзора, а также органами прокуратуры.

При этом исковые требования, предъявленные в защиту прав неопределенного круга потребителей, не могут включать какие-либо имущественные притязания: о повторном выполнении работ (услуг), взыскании убытков, неустойки и компенсации морального вреда.

Несмотря на формальное отсутствие в [Законе](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I) "О защите прав потребителей" права потребителя на обращение за защитой своих прав в третейские суды, потребитель все-таки имеет возможность разрешать возникший спор в третейских судах.

Такой вывод следует из содержания [ст. 1](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F02083511435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470DBFv4l7I) Федерального закона от 24.07.2002 "О третейских судах в Российской Федерации". Вместе с тем подобная практика не очень распространена, хотя и имеется. Спор по результатам третейского судебного разбирательства может быть разрешен путем заключения между сторонами третейского соглашения о разрешении спора по договору.

При совершении сделок с участием потребителей возникает множество проблем, связанных с необходимостью защиты прав потребителей независимо от того, какие технические средства применяются для совершения сделок. Ряд проблем характерен как для национального, так и для международного частного права. Это, в частности, проблемы возврата товара, предъявления претензий потребителями.

Тем не менее проблема трансграничной торговли нашла определенное решение на уровне международного законодательства. Еще с конца XX в. развивается новый вид международного сотрудничества - сети по разрешению споров с участием потребителей. Речь идет о создании *компьютерных сетей*, в которых посредством электронных коммуникаций осуществляется сотрудничество по разрешению споров с участием потребителей.

В 1992 г. создается **Международная сеть по защите потребителей и исполнению решений**(ICPEN (ИКПЕН)). На конференции в Лондоне представители ведомств по добросовестной торговле и защите прав потребителей из 19 государств, а также представители ОЭСР (Организа́ция экономи́ческого сотру́дничества и разви́тия) и ЕС подписали Меморандум о создании и деятельности ИКПЕН. Последняя редакция Меморандума относится к 2006 г.

*Меморандум* представляет собой междуведомственное соглашение - разновидность международного договора.

ИКПЕН управляет сайтом www.econsumer.gov, который помогает потребителям в разрешении трансграничных споров. На данном сайте размещена информация общего характера, которая позволяет сориентироваться в существующих механизмах разрешения споров, их преимуществах. Кроме того, на сайте даны обзоры национального законодательства о защите прав потребителей государств - участников сети.

Потребитель может подать жалобу в орган, который является участником сети, по месту своего жительства. Далее этот орган пересылает жалобу в орган по месту нахождения поставщика. Орган по месту нахождения поставщика передает жалобу поставщику и начинает осуществлять посреднические функции с целью разрешения возникшего спора.

Потребитель может подать жалобу в электронной форме. Жалоба размещается в сети, и каждый из органов государств, в которых поставщик осуществляет свою деятельность, имеет к ней доступ.

К недостаткам сети следует отнести то, что данная система создана в основном для обмена информацией, международные механизмы разрешения споров в ней не создаются. Система предполагает взаимодействие между органами государств-участников. При этом каждый из органов при рассмотрении жалобы потребителя действует в рамках своей компетенции. Он может и не иметь компетенции для разрешения индивидуальных споров. Кроме того, органы, как правило, уполномочены принимать меры к недобросовестному поставщику, а не возмещать ущерб потребителям. Однако угроза применения административных мер вынуждает поставщиков урегулировать свои споры с потребителями из других государств.

**Лекция 3.1.  Договор розничной купли-продажи**

[*1. Формы и порядок оплаты товаров потребителей при продаже товаров*](consultantplus://offline/ref=A3DC416B9C3A960ACBF6678029F65F1F72DDFFC147E5EB0E96207F7F81946A16F73D73BFB1B82EW312K)

[*2. Правовые последствия продажи потребителю товаров с недостатками*](consultantplus://offline/ref=A3DC416B9C3A960ACBF6678029F65F1F72DDFFC147E5EB0E96207F7F81946A16F73D73BFB1B82BW31FK)

[*3. Особенности обмена товара надлежащего качества*](consultantplus://offline/ref=A3DC416B9C3A960ACBF6678029F65F1F72DDFFC147E5EB0E96207F7F81946A16F73D73BFB1BF29W316K)

[*4. Особенности защиты прав потребителей при продаже отдельных видов товаров*](consultantplus://offline/ref=A3DC416B9C3A960ACBF6678029F65F1F72DDFFC147E5EB0E96207F7F81946A16F73D73BFB1BF27W31FK)

[**1. Формы и порядок оплаты товаров потребителей при продаже товаров**](consultantplus://offline/ref=A3DC416B9C3A960ACBF6678029F65F1F72DDFFC147E5EB0E96207F7F81946A16F73D73BFB1B82EW312K)

[**Статья 16.1**](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA3488382oC1EK) **Закона "О защите прав потребителей" закрепляет следующие правила осуществления оплаты при продаже товаров:**

1) продавец при продаже товаров обязан обеспечить возможность оплаты товаров путем использования **национальных платежных инструментов** в рамках национальной системы платежных карт. При этом обязанность по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов распространяется исключительно на продавца (исполнителя), у которого выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает сорок миллионов рублей.

Здесь важно уточнить понятие "национальные платежные инструменты". Так, согласно [ч. 2 ст. 30.1](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1C90F4C4A226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC8o51BK) Федерального закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" под национальными платежными инструментами понимаются платежные карты и иные электронные средства платежа, на которых размещен товарный знак (знак обслуживания), принадлежащий оператору НСПК, и которые предоставляются клиентам участниками национальной системы платежных карт (далее - НСПК) в соответствии с правилами НСПК для осуществления переводов денежных средств в рамках НСПК. При этом согласно [ст. 3](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1C90F4C4A226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDDA3o31EK) вышеуказанного Закона электронное средство платежа - это средство и (или) способ, позволяющие клиенту оператора по переводу денежных средств составлять, удостоверять и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов с использованием информационно-коммуникационных технологий, электронных носителей информации, в том числе платежных карт, а также иных технических устройств. Таким образом, электронные средства платежа позволяют перевести плательщиком денежные средства получателю без открытия банковского счета.

Как отмечается в юридической литературе, в качестве основных платежных инструментов в национальных платежных системах используются: платежные поручения, платежные требования-поручения, чеки, прямые дебетовые платежные поручения, а также дистанционные способы осуществления платежей, основанные на применении инновационных платежных инструментов, такие, как, например, банковские пластиковые карты.

Вместе с тем продавец освобождается от обязанности обеспечить возможность оплаты товаров с использованием национальных платежных инструментов в следующих случаях:

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;

если в торговом объекте выручка от реализации товаров составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год;

2) потребитель имеет право свободно выбрать способ оплаты товара: **с использованием национальных платежных инструментов либо наличными денежными средствами**;

3) оплата товаров может осуществляться потребителем в соответствии с указанием продавца путем расчетов через субъектов национальной платежной системы, осуществляющих оказание платежных услуг в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1C90F4C4A226CEC47806D47C3oC14K) от 27.06.2011 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" <78>, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

При оплате товаров путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед продавцом по оплате товаров 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.

Напомним, что перевод денежных средств осуществляется в рамках следующих форм безналичных расчетов: расчетов платежными поручениями; расчетов по аккредитиву; расчетов инкассовыми поручениями; расчетов чеками; расчетов в форме перевода денежных средств по требованию получателя средств (прямое дебетование); расчетов в форме перевода электронных денежных средств <79>;

5) продавец не имеет права устанавливать в отношении одного вида товаров различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов;

6) продавец несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением обязанности обеспечить возможность оплаты товаров путем использования национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт.

Необходимо знать, что важной особенностью является применение на территории Российской Федерации в обязательном порядке всеми организациями и индивидуальными предпринимателями контрольно-кассовой техники при осуществлении ими наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в случаях продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг.

Отметим, что согласно [ст. 1](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CB0F4645206CEC47806D47C3C4A9FEA348838EoC10K) Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" <80> под контрольно-кассовой техникой, используемой при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт, понимаются контрольно-кассовые машины, оснащенные фискальной памятью, электронно-вычислительные машины, в том числе персональные, программно-технические комплексы.

При этом организации и индивидуальные предприниматели, в соответствии с порядком, определяемым Правительством Российской Федерации, могут осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники в случае оказания услуг населению при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности. Порядок утверждения формы бланков строгой отчетности, приравненных к кассовым чекам, а также порядок их учета, хранения и уничтожения установлен в [Постановлении](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F2CD0D4F47216CEC47806D47C3oC14K) Правительства РФ от 06.05.2008 N 359 "О порядке осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники"

Вместе с тем согласно [п. 2 ст. 2](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CB0F4645206CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC8o519K) Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" организации и индивидуальные предприниматели с учетом специфики своей деятельности или особенностей своего местонахождения могут производить расчеты без применения контрольно-кассовой техники при осуществлении следующих видов деятельности и при оказании следующих услуг:

продажа газет и журналов, а также сопутствующих товаров в газетно-журнальных киосках при условии, что доля продажи газет и журналов в их товарообороте составляет не менее 50 процентов товарооборота и ассортимент сопутствующих товаров утвержден органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Учет торговой выручки от продажи газет и журналов и от продажи сопутствующих товаров ведется раздельно;

продажа ценных бумаг;

продажа водителем или кондуктором в салоне транспортного средства проездных документов (билетов) и талонов для проезда в общественном транспорте;

обеспечение питанием обучающихся и работников образовательных организаций, реализующих основные общеобразовательные программы, во время учебных занятий;

торговля на розничных рынках, ярмарках, в выставочных комплексах, а также на других территориях, отведенных для осуществления торговли, за исключением находящихся в этих местах торговли магазинов, павильонов, киосков, палаток, автолавок, автомагазинов, автофургонов, помещений контейнерного типа и других аналогично обустроенных и обеспечивающих показ и сохранность товара торговых мест (помещений и автотранспортных средств, в том числе прицепов и полуприцепов), открытых прилавков внутри крытых рыночных помещений при торговле непродовольственными товарами, кроме торговли непродовольственными товарами, которые определены в перечне, утвержденном Правительством Российской Федерации;

разносная торговля продовольственными и непродовольственными товарами (за исключением технически сложных товаров и продовольственных товаров, требующих определенных условий хранения и продажи) в пассажирских вагонах поездов, с ручных тележек, велосипедов, корзин, лотков (в том числе защищенных от атмосферных осадков каркасами, обтянутыми полимерной пленкой, парусиной, брезентом);

торговля в киосках мороженым, безалкогольными напитками в розлив;

торговля из автоцистерн квасом, молоком, растительным маслом, живой рыбой, керосином, сезонная торговля вразвал овощами, в том числе картофелем, фруктами и бахчевыми культурами;

прием от населения стеклопосуды и утильсырья, за исключением металлолома, драгоценных металлов и драгоценных камней;

ремонт и окраска обуви;

изготовление и ремонт металлической галантереи и ключей;

присмотр и уход за детьми, больными, престарелыми и инвалидами;

реализация изготовителем изделий народных художественных промыслов;

вспашка огородов и распиловка дров;

услуги носильщиков на железнодорожных вокзалах, автовокзалах, аэровокзалах, в аэропортах, морских, речных портах;

сдача индивидуальным предпринимателем в аренду (наем) жилых помещений, принадлежащих этому индивидуальному предпринимателю на праве собственности;

услуги по проведению религиозных обрядов и церемоний, а также при реализации предметов религиозного культа и религиозной литературы в культовых зданиях и сооружениях и на относящихся к ним территориях, в иных местах, предоставленных религиозным организациям для этих целей, в учреждениях и на предприятиях религиозных организаций, зарегистрированных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Отметим, что организации и индивидуальные предприниматели, осуществляющие расчеты в отдаленных или труднодоступных местностях (за исключением городов, районных центров, поселков городского типа), указанных в перечне отдаленных или труднодоступных местностей, утвержденном органом государственной власти субъекта Российской Федерации, вправе не применять контрольно-кассовую технику при условии выдачи покупателю (клиенту) по его требованию документа, подтверждающего факт осуществления расчета между организацией или индивидуальным предпринимателем и покупателем (клиентом), содержащего наименование документа, его порядковый номер, реквизиты, установленные в законе, и подписанного лицом, выдавшим этот документ.

При этом аптечные организации, находящиеся в фельдшерских и фельдшерско-акушерских пунктах, расположенных в сельских населенных пунктах, и обособленные подразделения медицинских организаций, имеющих лицензию на фармацевтическую деятельность (амбулатории, фельдшерские и фельдшерско-акушерские пункты, центры (отделения) общей врачебной (семейной) практики), расположенные в сельских населенных пунктах, в которых отсутствуют аптечные организации, могут не применять контрольно-кассовую технику.

Вместе с тем в отдаленных от сетей связи местностях, определенных в соответствии с критериями, установленными федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере связи, и указанных в перечне местностей, удаленных от сетей связи, утвержденном органом государственной власти субъекта РФ, пользователи могут применять контрольно-кассовую технику в режиме, не предусматривающем обязательной передачи фискальных документов в налоговые органы в электронной форме через оператора фискальных данных.

Особенности форм и порядка оплаты товаров при их продаже, рассмотренные в данном параграфе в равной степени применяются к работам и услугам при их оплате.

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

Действующее законодательство о защите прав потребителей предусматривает соответствующие положения продажи товаров с недостатками, продажи отдельных видов товаров, а также особенности обмена товара надлежащего качества.

Для характеристики правовых последствий продажи потребителю товаров с недостатками необходимо указать на закрепленные в Законе "О защите прав потребителей" [(п. 1 ст. 18)](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AoC1DK) **требования**, которые может предъявить потребитель в случае продажи ему товара ненадлежащего качества:

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

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

соразмерного уменьшения покупной цены;

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

отказа от исполнения договора купли-продажи и возврата уплаченной за товар суммы.

При предъявлении данных требований следует руководствоваться общими **правилами**, закрепленными в положениях [гл. II](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDCA1o31CK) Закона "О защите прав потребителей":

1) из перечисленных требований потребитель вправе по своему выбору потребовать одно;

2) при отказе от исполнения договора купли-продажи и требования возврата уплаченной за товар суммы потребитель по требованию продавца и за его счет должен возвратить товар с недостатками;

3) при предъявлении указанных требований потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Согласно [ст. 22](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDEA9o31EK) Закона "О защите прав потребителей" требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Важно учитывать, что к обязанностям продавца согласно [ст. 16.1](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA3488382oC1EK) Закона "О защите прав потребителей" относится обеспечение возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя. При этом 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.

Вместе с тем следует отметить, что названный [Закон](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3oC14K) устанавливает порядок расчетов при возврате товара ненадлежащего качества. Во-первых, 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. Во-вторых, 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. При этом в случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан возвратить потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа);

4) в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим [Законом](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3oC14K) сроков устранения недостатков товара;

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

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством РФ.

Важно заметить, что согласно данному [Перечню](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CB0B4744266CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDDA0o312K), утвержденному Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 <82>, к таким товарам относятся:

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования.

3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу.

5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).

6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.

7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины.

8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления.

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления.

10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления.

11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления.

12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями.

14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические);

5) продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные [ст. 20](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDEA8o313K), [21](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDCA5o312K) и [22](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDEA9o31EK) Закона "О защите прав потребителей" для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара;

6) отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. В подтверждение факта заключения договора и его условий потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания. При дистанционных способах продажи товаров (заказа работ, услуг), когда используются средства удаленной связи (в частности, такие, как почта, Интернет, телефон), а оплата товара (работ, услуг) осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств) <83>;

7) продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента;

8) в отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечают за недостатки товара, если не докажут, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

9) доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров;

10) [ст. 19](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDCA3o312K) Закона "О защите прав потребителей" закрепляет сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.

По отношению к характеристике данных сроков можно применять другую формулировку, названную законодателем в [ст. 477](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1C30B4D462B6CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDCA1o31DK) ГК РФ: сроки обнаружения недостатков переданного товара.

Следует выделять несколько вариантов исчисления сроков предъявления требований, учитывая некоторые особенности товаров, момент исчисления сроков для которых играет важную роль.

Потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

**Гарантийный срок** товара, а также **срок его службы** исчисляются со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

**Срок годности** товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию. Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в **разумный срок**, но в пределах **двух лет** со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены **по истечении двух лет** со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар **срока службы или в течение десяти лет** со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные [п. 3 ст. 18](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA3488389oC1FK) Закона "О защите прав потребителей" требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Следует отметить, что для сезонных товаров (обуви, одежды и прочего) эти сроки исчисляются **с момента наступления соответствующего сезона**, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются **со дня доставки** товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

По общему правилу гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар. При этом указанные сроки считаются **равными** гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором.

В случае если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором. Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

Важно помнить, что в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет **менее двух лет** и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные [ст. 18](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AoC1AK) Закона "О защите прав потребителей", если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Для удовлетворения некоторых требований потребителя законодатель указал специальный срок в [ст. 22](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDEA9o31EK) Закона "О защите прав потребителей": требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение **десяти дней** со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение определенных сроков и требований потребителя устанавливается ответственность контрагента, которая заключается в следующем:

за нарушение сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки **неустойку** (пеню) в размере одного процента цены товара. Цена товара определяется исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

Важно знать, что в [Законе](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3oC14K) "О защите прав потребителей" закреплены также последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю, которые заключаются в следующем: договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю. В случае если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

Указанные требования потребителя не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение **десяти дней** со дня предъявления соответствующего требования.

В рамках данного раздела необходимо рассмотреть особенности **устранения недостатков** товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), которые закреплены в [ст. 20](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDEA8o313K) Закона "О защите прав потребителей".

Одним из основных требований законодательства является то, что 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, т.е. 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 45 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.

Кроме того, 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 такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством РФ.

Согласно [Перечню](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CB064840246CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDEA1o31FK) товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта аналогичного товара, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55, к таким товарам относятся:

а) автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;

б) мебель;

в) электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами);

г) электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары);

д) гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Здесь необходимо остановиться на следующих особенностях.

Согласно Закону "О защите прав потребителей":

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 [(п. 3 ст. 20)](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA3488388oC1AK);

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 ст. 20)](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDCA5o313K).

Таким образом, согласно [п. 3 ст. 20](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA3488388oC1AK), если ремонт осуществляется обычным способом, без замены комплектующих изделий или составных частей основного товара, гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Этот период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его после ремонта. Указанный период должен быть подтвержден документом ремонтной организации.

Изложенное правило в принципе соответствует [п. 2 ст. 471](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1C30B4D462B6CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDDA8o31CK) ГК РФ, однако согласно этой норме применяется, если иное не предусмотрено договором и при условии извещения продавца о недостатках товара ([ст. 483](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1C30B4D462B6CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDCA4o31EK) ГК РФ). [Пункт 3 ст. 20](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA3488388oC1AK) таких оговорок не содержит, и, следовательно, установленный в нем порядок не может быть изменен договором и должен применяться в соответствии с его текстом. В этом выражается повышенная гарантия прав потребителя. Основанием для такого вывода является [п. 3 ст. 492](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1C30B4D462B6CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDCA9o31AK) ГК РФ, согласно которому к отношениям по договору розничной купли-продажи с участием покупателя-гражданина применяются законы о защите прав потребителей, поскольку они являются специальными и не противоречат ГК РФ.

Если ремонт осуществляется путем замены комплектующих изделий или составных частей, на которые установлены гарантийные сроки, то на новые комплектующие изделия или составные части гарантийный срок устанавливается той же продолжительности, что и на замененные. В этом случае гарантийный срок исчисляется со дня выдачи товара потребителю после ремонта. Договором может быть предусмотрен иной порядок. [Пункт 4 ст. 20](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDCA5o313K) Закона "О защите прав потребителей" соответствует [п. 4 ст. 471](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1C30B4D462B6CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDDA9o31BK) ГК РФ, но Закон распространяет его и на составные части, чего нет в ГК РФ. Если соответствующее лицо не примет мер по установлению гарантийного срока на новые комплектующие изделия или составные части в письменной форме, потребитель вправе считать этот срок действующим в силу закона <84>.

Важно помнить, что особенность устранения недостатков самим потребителем или третьим лицом выражается в том, что требование о возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение **десяти дней** со дня предъявления соответствующего требования.

Особенности **замены** товара ненадлежащего качества закреплены в [ст. 21](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDCA5o312K) и [24](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDCA7o31AK) Закона "О защите прав потребителей". Выделим следующие:

1. При обнаружении потребителем недостатков товара и предъявлении 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. **Семь дней** - это основной срок для замены товара.

2. При необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) данное требование потребителя удовлетворяется в течение **двадцати дней** со дня его предъявления.

3. 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.

4. 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.

5. 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 такими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, указанные в [Перечне](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CB064840246CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDEA1o31FK) товаров длительного пользования, утвержденном Постановлением Правительства РФ N 55:

автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;

мебель;

электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами);

электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары);

гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

6. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, т.е. на товар, не бывший в употреблении.

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

8. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

9. 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, разница в ценах выплачивается потребителю.

10. 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.

Следует отметить, что требование потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара предъявляется по следующим правилам:

данное требование подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение **десяти дней** со дня предъявления;

при предъявлении потребителем такого требования 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.

Вместе с тем следует отметить, что предъявление потребителем отдельных требований, закрепленных в [ст. 18](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AoC1AK) Закона на практике, может вызывать определенные трудности.

Так, на практике достаточно часто возникает вопрос об определении размера уменьшенной цены. Хотя, как указывалось выше, потребитель вправе по своему усмотрению выбрать требование о соразмерном уменьшении цены, довольно часто возникают ситуации, когда суд считает предъявление того или иного требования недопустимым.

Судебная практика считает, что, во-первых, при предъявлении требования об уменьшении покупной цены покупатель должен доказать обоснованность уменьшенной цены. Так, например, этот вывод подтверждает [Постановление](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A232BE41828E8FAC20A4D462931E64FD96145oC14K) ФАС Северо-Западного округа от 11.06.2009 по делу N А56-32506/2008, где указывается: "...довод ответчика о необходимости уменьшить покупную цену до 1 421 637 руб. в связи с некачественным изготовлением стеллажа правомерно отклонен судами первой и апелляционной инстанций, поскольку ответчик не представил доказательств, подтверждающих обоснованность размера указанной суммы..." <85>.

Во-вторых, судебная практика считает, что требование о соразмерном уменьшении покупной цены может быть заявлено покупателем только в случае, если он может использовать товар по назначению, не устраняя недостатки. Так, например, [Постановление](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A233CE81828E8F7CA0B49452931E64FD96145oC14K) ФАС Дальневосточного округа от 05.08.2009 N Ф03-3579/2009 по делу N А51-11534/2008.

**3. Особенности обмена товара надлежащего качества**

Право потребителя на обмен товара надлежащего качества предусмотрен [ст. 25](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CA094E40226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDCA7o31CK) Закона "О защите прав потребителей".

Для реализации данного права законодатель выделяет следующие **особенности** порядка обмена товара надлежащего качества.

Данное право потребителя распространяется только в отношении непродовольственных товаров. Однако здесь есть исключение: товары, включенные в специальный [Перечень](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CB064840246CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDEA1o31FK), утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55, на которые данное право потребителя не распространяется. К таким товарам относятся:

1) 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;

2) предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);

3) парфюмерно-косметические товары;

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

5) швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);

6) 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);

7) товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

8) мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

9) ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни;

10) автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;

11) 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);

12) гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;

13) животные и растения;

14) непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Заметим, что обмениваемый непродовольственный товар должен быть надлежащего качества.

Важно помнить, что потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества только у продавца, у которого этот товар был приобретен. ГК РФ по данному поводу подходит шире, указывая в [ст. 502](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1C30B4D462B6CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDFA2o31CK), что покупатель вправе обменять купленный товар в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом.

Законодатель закрепил специальный срок существования данного права потребителя. Он имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Однако ГК РФ в [ст. 502](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1C30B4D462B6CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDFA2o31CK) закрепляет возможность увеличения данного срока, указывая, что покупатель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять купленный товар.

Следует иметь в виду, что потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества только на аналогичный товар.

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества только при условии, что указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

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.

Как уже было отмечено, отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

В случае когда 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. Такое требование 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 об этом потребителю.

**4. Особенности защиты прав потребителей при продаже отдельных видов товаров**

В настоящее время особенности продажи отдельных видов товаров регулируются [Правилами](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CB064840246CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDDA1o313K) продажи отдельных видов товаров, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55.

Среди общих правил для продажи товаров, закрепленных в общих положениях указанного [Постановления](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CB064840246CEC47806D47C3oC14K), отметим некоторые основные:

ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг, а также формы обслуживания определяются продавцом самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией своей деятельности;

при осуществлении розничной торговли в месте нахождения покупателя вне стационарных мест торговли: на дому, по месту работы и учебы, на транспорте, на улице и в иных местах (далее - разносная торговля) - не допускается продажа продовольственных товаров (за исключением мороженого, безалкогольных напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товара), лекарственных препаратов, медицинских изделий, ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, оружия и патронов к нему, экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных;

продавец должен располагать необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающими в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров;

для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование. Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию;

продавец обязан довести до сведения всю необходимую информацию до потребителя;

при продаже товаров покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами. Покупатель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле. Продавец обязан проводить проверку качества и безопасности (осмотр, испытание, анализ, экспертизу) предлагаемого для продажи товара в случае, когда проведение проверок предусмотрено законодательством Российской Федерации или условиями договора;

цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий покупателей. Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара. Допускается оформление ценников на бумажном или ином визуально доступном для покупателей носителе информации, в том числе с электронным отображением информации, с использованием грифельных досок, стендов, световых табло. При продаже товаров, осуществляемой посредством разносной торговли, представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, с указанием наименования и цены товаров, а также предоставляемых с согласия покупателя услуг;

договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, если иное не предусмотрено федеральным законом или договором между продавцом и покупателем;

расчеты с покупателями за товары осуществляются с применением контрольно-кассовых машин, за исключением предусмотренных законодательством РФ случаев;

предлагаемые продавцом услуги в связи с продажей товаров могут оказываться только с согласия покупателя. Покупатель вправе отказаться от услуг, предлагаемых при продаже товара, а также потребовать от продавца возврата сумм, уплаченных за услуги, предоставленные без его согласия. Продавец не вправе обусловливать продажу одних товаров обязательным приобретением других товаров или обязательным оказанием услуг в связи с их продажей, за исключением случаев, когда товары по техническим требованиям не могут быть собраны и (или) установлены (подключены) без участия соответствующих специалистов. В случае доставки крупногабаритного товара силами покупателя продавец обязан бесплатно обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя;

продавец обязан передать покупателю товар надлежащего качества, в таре и (или) упаковке, за исключением товара, который по своему характеру не требует затаривания и (или) упаковки, в определенном наборе (комплект товаров) и комплектности, с относящимися к товару документами и принадлежностями. Требования к качеству, таре и (или) упаковке передаваемого товара, его комплектности, принадлежностям и документации, комплекту товаров, а также к условиям доставки товара устанавливаются законодательством РФ;

товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности;

при продаже товара с условием о его принятии покупателем в определенный срок продавец не может продать товар другому покупателю в течение этого срока. Если иное не предусмотрено договором между продавцом и покупателем, неявка покупателя или несовершение иных необходимых действий для принятия товара в течение определенного договором срока могут рассматриваться продавцом в качестве отказа покупателя от приобретения товара.

В указанном [Постановлении](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CB064840246CEC47806D47C3oC14K) Правительства РФ выделяются особенности продажи отдельных групп товаров.

**Продовольственные товары.** Информация о продовольственных товарах в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании в зависимости от вида товаров помимо сведений, указанных в [п. 11](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CB064840246CEC47806D47C3C4A9FEA34883o812K) - [13](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F1CB064840246CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDDA5o31DK) Правил продажи отдельных видов товаров, должна содержать:

наименование входящих в состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки;

сведения о пищевой ценности (калорийность продукта, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов), весе или объеме;

назначение, условия и область применения (для продуктов детского, диетического питания и биологически активных добавок);

способы и условия приготовления (для концентратов и полуфабрикатов) и применения (для продуктов детского и диетического питания);

условия хранения (для товаров, для которых установлены обязательные требования к условиям хранения);

дату изготовления и дату упаковки товара;

противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний (для товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний);

сведения о государственной регистрации (для пищевых продуктов, подлежащих государственной регистрации).

Товары до их подачи в торговый зал или иное место продажи должны быть освобождены от тары, оберточных и увязочных материалов, металлических клипс. Загрязненные поверхности или части товара должны быть удалены. Продавец обязан также произвести проверку качества товаров (по внешним признакам), наличия на них необходимой документации и информации, осуществить отбраковку и сортировку товаров.

Пищевые продукты непромышленного изготовления, реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей в установленном порядке ветеринарного свидетельства (справки) установленного образца, которое должно быть предъявлено покупателю по его требованию.

Организации, осуществляющие розничную продажу алкогольной продукции, до подачи алкогольной продукции в торговый зал проверяют подлинность федеральных специальных марок и акцизных марок визуально, а также с использованием доступа к информационным ресурсам Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка.

В случае предпродажного фасования и упаковки развесных товаров, производимых продавцом, объем фасуемых товаров с короткими сроками годности не должен превышать объема их реализации в течение одного дня торговли. На расфасованном товаре указываются его наименование, вес, цена за килограмм, стоимость отвеса, дата фасования, срок годности, номер или фамилия весовщика.

При продаже продовольственных товаров, расфасованных и упакованных изготовителем с указанием веса на упаковке, их дополнительное взвешивание не производится.

Не подлежат продаже нерасфасованные и неупакованные продовольственные товары, за исключением определенных видов товаров, перечень которых утверждается в установленном федеральным законом порядке.

Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы. Для упаковки используются материалы, соответствующие обязательным требованиям, установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

Цена продовольственных товаров, продаваемых вразвес, определяется по весу нетто.

По просьбе покупателя гастрономические товары могут быть проданы ему в нарезанном виде.

По просьбе покупателя лицо, осуществляющее продажу, обязано передать ему гастрономические товары в нарезанном виде. Хлеб и хлебобулочные изделия массой 0,4 кг и более (кроме изделий в упаковке изготовителя) могут разрезаться на 2 или 4 равные части и продаваться без взвешивания. Хлеб и хлебобулочные изделия продаются в местах мелкорозничной торговли только в упакованном виде.

В местах торговли продовольственными товарами могут продаваться сопутствующие непродовольственные товары и оказываться услуги общественного питания. При этом торговля сопутствующими товарами и оказание услуг общественного питания не должны приводить к ухудшению качества и безопасности продовольственных товаров и условий их продажи в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

**Текстильные, трикотажные, швейные и меховые товары и обувь.** Текстильные товары (ткани и нетканые материалы и изделия из них), трикотажные изделия, швейные товары (одежда, белье, головные уборы), изделия из меха и обувь до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку, рассортировку и осмотр товара; проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости чистку и отутюживание изделий и их мелкий ремонт.

Предлагаемые для продажи товары должны быть сгруппированы по видам, моделям, размерам, ростам и выставлены в торговом зале. С учетом особенностей торговли в торговом зале могут быть выставлены образцы предлагаемых к продаже товаров, по которым покупателю предоставляется возможность выбора и покупки необходимого ему товара.

Трикотажные, швейные, меховые товары и обувь для мужчин, женщин и детей должны размещаться в торговом зале отдельно.

Ткани группируются по видам и роду волокна, из которого они изготовлены, меховые товары - по видам меха. Каждый образец ткани также должен сопровождаться информацией о процентном содержании волокон, из которых она изготовлена, а изделия из меха - информацией о виде меха.

Товары должны иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера (для одежды, белья и других швейных изделий, обуви, головных уборов) и роста (для одежды и белья), вида меха и цвета его окраски (для одежды, головных уборов и воротников из меха).

Продавец обязан предоставить покупателю швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов, меховых товаров и обуви условия для примерки товаров. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы примерочными кабинами с зеркалами, оснащены банкетками или скамейками, подставками.

Отмеривание шерстяных тканей, ватина и других тяжелых, объемных тканей при продаже покупателю производится путем наложения жесткого стандартного метра на ткань, лежащую на прилавке (столе) в свободном состоянии без складок. Тонкие и легкие ткани отмериваются жестким стандартным метром путем отбрасывания ткани на прилавок при свободном без натяжения приложении ткани к метру.

Отмеривание всех видов тканей, кроме шерстяных тканей и трикотажных полотен, может производиться также способом наложения ткани на прилавок (стол), на одной из сторон которого вмонтирована клейменая металлическая мерная лента.

Запрещается добавление к покупке отрезной ткани, а также продажа кусков ткани с фабричным ярлыком и клеймом (хазовых концов), если нарушена фабричная отделка и клеймо поставлено не с изнаночной стороны.

Лицо, осуществляющее продажу, при отпуске тканей, одежды, меховых товаров и обуви в присутствии покупателя проверяет качество товара (путем внешнего осмотра), точность меры (количества), правильность подсчета стоимости покупки.

Ткани, одежда, меховые товары и обувь передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

В случае если кассовый чек на товар не содержит наименования товара, артикул, сорт (при наличии), вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

**Технически сложные товары бытового назначения.** Бытовые радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства, другие технически сложные товары бытового назначения до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости сборку изделия и его наладку.

Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии.

Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.

При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы).

Продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с обязательными требованиями или технической документацией, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается.

Информацию об организациях, выполняющих указанные работы, продавец обязан довести до сведения покупателя при продаже товаров.

Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

В случае если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, артикул, сорт (при наличии), вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

**Парфюмерно-косметические товары.** Информация о парфюмерно-косметических товарах также должна содержать с учетом особенностей конкретного товара сведения о его назначении, входящих в состав изделия ингредиентах, действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения, способах и условиях применения, массе нетто или объеме и (или) количестве единиц изделия в потребительской упаковке, условиях хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения), а также сведения о государственной регистрации (для товаров, подлежащих государственной регистрации).

До подачи в торговый зал парфюмерно-косметические товары распаковываются и осматриваются, проверяется качество (по внешним признакам) каждой единицы товара и наличие о нем необходимой информации.

Покупателю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды с использованием для этого лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, представляемых изготовителями товаров, а также с другими свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

При передаче товаров в упаковке с целлофановой оберткой или фирменной лентой покупателю должно быть предложено проверить содержимое упаковки путем снятия целлофана или фирменной ленты. Аэрозольная упаковка товара проверяется лицом, осуществляющим продажу, на функционирование упаковки в присутствии покупателя.

**Автомобили, мототехника, прицепы и номерные агрегаты.** Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним должны пройти предпродажную подготовку, виды и объемы которой определяются изготовителями продукции. В сервисной книжке на товар или ином заменяющем ее документе продавец обязан сделать отметку о проведении такой подготовки.

При демонстрации предлагаемого к продаже товара обеспечивается свободный доступ к нему покупателя.

При передаче товара покупателю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, в том числе сервисная книжка или иной заменяющий ее документ, а также документ, удостоверяющий право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, для их государственной регистрации в установленном законодательством РФ порядке.

В случае утраты покупателем документа, удостоверяющего право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, продавец обязан по заявлению владельца и предъявлению им паспорта или другого документа, его заменяющего, выдать новый документ с пометкой "дубликат" с указанием серии, номера и даты ранее выданного документа.

Лицо, осуществляющее продажу, при передаче товара проверяет в присутствии покупателя качество выполненных работ по предпродажной подготовке товара, а также его комплектность.

Вместе с товаром покупателю передается также товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, марка товара, номера его агрегатов, дата продажи и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

**Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней.** Продажа ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, произведенных в Российской Федерации, ввезенных на ее территорию, подлежащих клеймению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, осуществляется только при наличии на этих изделиях оттисков государственных пробирных клейм, а также оттисков именников (для изделий отечественного производства).

Допускается продажа ювелирных и других изделий из серебра отечественного производства массой до 3 граммов включительно (без учета вставок) без оттиска государственного пробирного клейма.

Продажа ограненных бриллиантов, изготовленных из природных алмазов, и ограненных изумрудов осуществляется только при наличии сертификата на каждый такой камень или набор (партию) продаваемых драгоценных камней.

Информация о предлагаемых к продаже ювелирных и других изделиях из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненных изумрудах и бриллиантах должна также содержать извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок опробования, анализа и клеймения ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и сертификации драгоценных камней.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр и разбраковку таких изделий, проверку наличия на них оттисков государственного пробирного клейма и именника (для изделий отечественного производства), а также сохранности пломб и ярлыков, сортировку по размерам.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя, вида драгоценного металла, артикула, пробы, массы, вида и характеристики вставок, в том числе способа обработки, изменившего качественно цветовые и стоимостные характеристики драгоценного камня, а также цены изделия (цены за 1 грамм изделия без вставок).

При использовании в качестве вставок материалов искусственного происхождения, обладающих характеристиками (свойствами) драгоценных камней, на ярлыках должна быть указана информация о том, что данный камень не является драгоценным.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также ограненные драгоценные камни должны иметь индивидуальную упаковку.

При передаче приобретенного товара покупателю лицо, осуществляющее продажу, проверяет наличие на нем оттиска государственного пробирного клейма и его качество, наличие оттиска именника (для изделий отечественного производства), а также сертификата на ограненный драгоценный камень.

По требованию покупателя в его присутствии проводится взвешивание приобретенного ювелирного и другого изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней без ярлыка массой до 1 кг на весах, имеющих погрешность определения массы не более 0,01 г, и массой от 1 кг до 10 кг - на весах, имеющих погрешность определения не более 0,1 г. В случае когда в целях проверки правильности маркировки изделия, в том числе массы, требуется снятие ярлыка, составляется акт с последующим указанием номера акта на ярлыке - дубликате магазина. Ярлык изготовителя сохраняется и навешивается на изделие вместе с дубликатом.

В случае если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, пробу, вид и характеристику драгоценного камня, артикул, вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

**Мебель.** Информация о мебели должна содержать сведения:

о функциональном назначении;

материалах, из которых изготовлена мебель и которые использованы при ее отделке;

способах, сроках, условиях доставки и передачи товара покупателю.

Образцы мебели, предлагаемые к продаже, должны быть выставлены в торговом зале таким образом, чтобы обеспечить свободный доступ к ним покупателей для осмотра.

Продавец обязан осуществлять предпродажную подготовку мебели, включающую проверку комплектности, наличия необходимых для сборки деталей, схем сборки мебели (если мебель является разборной), а также наличия всех предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели.

При продаже мебели покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, артикул, количество предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели, количество необходимой фурнитуры, цена каждого предмета, общая стоимость набора мебели, вид обивочного материала.

Сборка и доставка мебели осуществляются за отдельную плату, если иное не установлено договором.

**Непериодические издания.** Информация о предлагаемых к продаже непериодических изданиях (книгах, брошюрах, альбомах, картографических и нотных изданиях, листовых изоизданиях, календарях, буклетах, изданиях, воспроизведенных на технических носителях информации) должна содержать:

выходные сведения в соответствии с требованиями стандартов;

сведения о порядке осуществления предварительного заказа на приобретение непериодических изданий, если такая форма торговли применяется продавцом.

По требованию покупателя продавец предоставляет имеющуюся в его распоряжении справочно-библиографическую информацию о выпущенных непериодических изданиях.

Следует отметить, что непериодические издания до размещения в местах продажи должны пройти предпродажную подготовку, которая включает осмотр товара с целью проверки по внешним признакам отсутствия дефектов (полиграфического брака, повреждений) и наличия необходимой информации об издании, а также комплектацию полагающимися приложениями и суперобложкой. У изданий, воспроизведенных на технических носителях информации, дополнительно проверяется целостность упаковки каждой единицы товара и наличие фирменного знака издателя (изготовителя).

Непериодические издания, имеющиеся в продаже, выставляются в торговом зале или вносятся в каталоги изданий, имеющихся в наличии.

Вместо ценников допускается обозначение цены на каждом выставленном для продажи экземпляре издания.

Кроме того, покупателю должна быть предоставлена возможность беспрепятственного ознакомления с содержанием предлагаемых к продаже непериодических изданий и проверки качества оплаченных товаров. Для этой цели при продаже изданий, воспроизведенных на технических носителях информации, продавец обязан иметь соответствующую аудио-, видео- или компьютерную аппаратуру.

Продажа по подписке многотомного непериодического издания, выходящего в свет отдельными томами, осуществляется на основании письменного договора, который должен включать в себя фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) продавца, фамилию, имя, отчество и место жительства покупателя, наименование многотомного издания, количество томов, входящих в издание, цену издания, конечный срок передачи издания в целом, порядок оплаты, порядок уведомления покупателя о поступивших в продажу томах, срок получения очередного тома после уведомления. В договор может быть включено условие о задатке.

**Непродовольственные товары, бывшие в употреблении.** Информация о бывших в употреблении товарах должна содержать сведения о состоянии товара, имеющихся в нем недостатках, проведенных в отношении товара санитарно-противоэпидемических мероприятиях, технических характеристиках (для технически сложных товаров), назначении товара и возможности использования его по назначению или для иных целей.

Важно помнить, что сведения, характеризующие состояние бывшего в употреблении товара, в том числе его недостатки, должны указываться на товарном ярлыке.

В случае если к продаже предлагается бывший в употреблении товар, в отношении которого должна быть предоставлена информация о подтверждении его соответствия установленным требованиям, сроке годности или сроке службы, однако такая информация отсутствует, продавец при продаже указанного товара обязан информировать покупателя о том, что соответствие товара установленным требованиям должно быть подтверждено, на него должен быть установлен срок годности или срок службы, но сведения об этом отсутствуют.

Не подлежат продаже бывшие в употреблении медицинские изделия, лекарственные препараты, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, бельевые изделия швейные и трикотажные, чулочно-носочные изделия, посуда разового использования.

Бывшие в употреблении товары должны пройти предпродажную подготовку, которая включает осмотр товаров, рассортировку их по видам и степени утраты потребительских свойств, проверку качества (по внешним признакам), работоспособности товара, комплектности, а также наличия необходимой документации.

В случае если к продаже предлагаются бывшие в употреблении товары, в отношении которых в соответствии с санитарными правилами должны быть проведены санитарно-противоэпидемические мероприятия (чистка, стирка, дезинфекция, дезинсекция), однако документы, подтверждающие их проведение, отсутствуют, продавец обязан провести указанные мероприятия в процессе предпродажной подготовки товаров.

При передаче технически сложных бытовых товаров, бывших в употреблении, покупателю одновременно передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока.

Покупатель, которому продан бывший в употреблении товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору предъявить требования:

замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

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

соразмерного уменьшения покупной цены;

незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

возмещения расходов, понесенных покупателем или третьим лицом, на устранение недостатков товара.

Вместо предъявления указанных требований покупатель вправе отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Особую роль в регулировании продажи отдельных видов товаров имеют [Правила](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F2C8094D44226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDDA1o31BK) продажи товаров по образцам, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 21 июля 1997 г. N 918 <92>, и [Правила](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F2C8094D44236CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDDA1o31BK) комиссионной торговли непродовольственными товарами, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 6 июня 1998 г. N 569.

[Правила](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F2C8094D44226CEC47806D47C3C4A9FEA348838AC95CDDA1o31BK) продажи товаров по образцам определяют порядок продажи товаров по образцам и оказания в связи с такой продажей услуг, а также регулируют отношения между покупателем и продавцом товаров.

Согласно указанным [Правилам](consultantplus://offline/ref=2B35013AB4059C55024A2E39E91828E8F2C8094D44226CEC47806D47C3C4A9FEA34883o81AK) **продажа товаров по образцам** определяется как продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров.

**Лекция 3.2. Договоры возмездного оказания услуг и выполнения работ**

1. *Особенности договоров бытового подряда и возмездного оказания услуг.*
2. *Сроки выполнения работ (оказания услуг).*
3. *Правовые последствия выполнения работы (оказания услуги) ненадлежащего качества.*
4. *Защита прав потребителей при выполнении отдельных видов работ и оказании отдельных видов услуг.*
5. **Особенности договоров бытового подряда и возмездного оказания услуг**

К гражданско-правовым договорам, оформляющим отношения с участием потребителей, относится согласно ГК РФ огромное количество договорных конструкций.

В данной главе рассматриваются особенности двух основных договорных конструкций, оформляющих отношения с участием потребителей при выполнении работ и оказании услуг: договор бытового подряда (гл. 37 ГК РФ) и договор возмездного оказания услуг (гл. 39 ГК РФ).

Закон РФ "О защите прав потребителей" регулирует, как правило, вопросы защиты прав потребителей при выполнении работ по договору бытового подряда и оказании услуг по договору возмездного оказания услуг.

Следует отметить, что общие положения о подряде, закрепленные в § 1 гл. 37 ГК РФ, распространяются на все виды данного договора. При этом они действуют только тогда, когда специальными нормами этой главы тот или иной вопрос не урегулирован.

Определение договора бытового подряда содержится в ст. 730 ГК РФ. По договору бытового подряда подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию гражданина (заказчика) определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые или другие личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу. Исходя из смысла данного определения договор бытового подряда можно квалифицировать как договор возмездный, двусторонний, консенсуальный.

Согласно п. 2 ст. 730 ГК РФ данный договор также определяется как публичный. В соответствии со ст. 426 ГК РФ публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и т.п.). Коммерческая организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами.

Исходя из содержания положений гл. 37 ГК РФ и гл. 3 Закона РФ "О защите прав потребителей", следует выделить следующие особенности договора бытового подряда:

1. Предметом договора бытового подряда является выполнение работы, а также ее результат, который должен удовлетворять личные, семейные, домашние и иные нужды гражданина.

2. Сторонами договора являются, с одной стороны, заказчик, т.е. потребитель, с другой стороны, подрядчик, т.е. исполнитель. Законодатель признает под потребителем гражданина, имеющего намерение заказать или приобрести либо заказывающего, приобретающего или использующего товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Исполнитель - это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

3. По общему правилу форма договора бытового подряда простая письменная.

4. Цена работы в договоре бытового подряда определяется соглашением сторон и не может быть выше цены, устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами согласно ст. 735 ГК РФ.

5. Гарантиями прав заказчика согласно ст. 731 ГК РФ закрепляются следующие положения:

а) подрядчик не вправе навязывать заказчику (потребителю) включение в договор бытового подряда дополнительной работы или услуги. Заказчик вправе отказаться от оплаты работы или услуги, не предусмотренной договором;

б) заказчик (потребитель) вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора бытового подряда, уплатив подрядчику часть установленной цены пропорционально части работы, выполненной до уведомления об отказе от исполнения договора, и возместив подрядчику расходы, произведенные до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены работы. Условия договора, лишающие заказчика (потребителя) этого права, ничтожны.

6. Порядок предоставления информации заказчику. В соответствии со ст. 732 ГК РФ подрядчик обязан до заключения договора бытового подряда предоставить заказчику необходимую и достоверную информацию о предлагаемой работе, ее видах и об особенностях, о цене и форме оплаты, а также сообщить заказчику по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей работе сведения. Если по характеру работы это имеет значение, подрядчик должен указать заказчику конкретное лицо, которое будет ее выполнять.

Если заказчику не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте заключения договора бытового подряда информацию о работе, указанную выше в данном пункте, он вправе потребовать от подрядчика возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора (п. 4 ст. 445 ГК РФ).

Заказчик вправе требовать расторжения заключенного договора бытового подряда без оплаты выполненной работы, а также возмещения убытков в случаях, когда вследствие неполноты или недостоверности полученной от подрядчика информации был заключен договор на выполнение работы, не обладающей свойствами, которые имел в виду заказчик.

Подрядчик, не предоставивший заказчику указанную информации о работе, несет ответственность и за те недостатки работы, которые возникли после ее передачи заказчику вследствие отсутствия у него такой информации.

7. Смета на выполнение работ. Согласно ст. 33 Закона РФ "О защите прав потребителей" и ст. 709 ГК РФ на выполнение работы, предусмотренной договором, может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе в случае, если в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ или необходимых для этого расходов. Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

При возникновении необходимости выполнения дополнительных работ и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу. Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы в пределах приблизительной сметы.

8. Закон предусматривает выполнение работы двумя способами:

- выполнение работы из материала исполнителя (ст. 34 Закона РФ "О защите прав потребителей"; ст. 733 ГК РФ);

- выполнение работы из материала (с вещью) потребителя (ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей"; ст. 734 ГК РФ).

При первом способе исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет перерасчета.

Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

При втором способе, если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

- предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

- представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется исходя из цены материала (вещи), 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.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь его полную или частичную утрату (повреждение), либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

9. Информирование об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы или повлечь невозможность ее завершения в срок. Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы или повлечь невозможность ее завершения в срок. Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков.

10. Порядок и формы оплаты выполненной работы. Согласно ст. 37 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

Оплата выполненных работ производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством РФ. При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю) либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

11. Правовые последствия нарушения прав потребителей при выполнении работ по данному договору устанавливаются соответствующими нормами ГК РФ и гл . 3 Закона РФ "О защите прав потребителей" (см. подробно § 3 данной главы).

12. Согласно ст. 32 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель вправе отказаться от исполнения договора бытового подряда, т.е. договора о выполнении работ в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Здесь необходимо отметить, что правила гл. 39 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.

Источником правового регулирования является помимо ГК РФ Закон РФ "О защите прав потребителей". Важно отметить для вопроса правового регулирования договора возмездного оказания услуг, что общие положения о подряде (ст. 702-729 ГК РФ) и положения о бытовом подряде (ст. 730-739 ГК РФ) применяются к договору возмездного оказания услуг, если это не противоречит ст. 779-782 ГК РФ, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг.

Согласно ст. 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Данный договор носит возмездный, консенсуальный, взаимный публичный характер.

Исходя из содержания гл. 39 ГК РФ и соответствующих положений Закона РФ "О защите прав потребителей", можно выделить следующие особенности договора возмездного оказания услуг:

1. Предмет договора. Нематериальные услуги (нет никакого овеществленного результата). Предоставляются не результаты деятельности, а сами действия, которые к нему приводятся.

2. Сторонами договора являются исполнитель и заказчик (см. подробно в п . 2 особенностей договора бытового подряда).

3. Форма договора, как правило, простая письменная.

4. Исполнение договора. Согласно ст. 780 ГК РФ устанавливается, если иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг, исполнитель обязан оказать услуги лично.

5. Условия договора о сроках оказания услуги и ее цене. Отметим, что при отсутствии в договоре существенных условий такой договор, как правило, признается судами незаключенным.

Согласно ст. 783 ГК РФ к договору возмездного оказания услуг применяются общие положения о подряде (ст. 702-729 ГК РФ) и нормы о бытовом подряде (ст. 730-739 ГК РФ), если это не противоречит ст. 779-782 ГК РФ, а также особенностям предмета договора возмездного оказания услуг. Однако возможность применения конкретных норм о подряде к отношениям по возмездному оказанию услуг вызывает споры.

В соответствии со ст. 708 ГК РФ в договоре подряда указываются начальный и конечный сроки выполнения работы. Толкуя данную норму, большинство судов (включая ВАС РФ) занимает позицию, согласно которой сроки выполнения работ являются существенным условием договора подряда.

Решение вопроса о том, являются ли сроки оказания услуг существенным условием договора возмездного оказания услуг, зависит от того, сочтет ли возможным суд применить ст. 708 ГК РФ к отношениям по возмездному оказанию услуг.

В соответствии со ст. 781 ГК РФ заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые определены в договоре возмездного оказания услуг. Однако гл. 39 ГК РФ прямо не указывает на то, что цена услуг является существенным условием такого договора и что при его отсутствии договор признается незаключенным. Это влечет правовую неопределенность и возникновение соответствующих споров в судах.

6. Порядок предоставления информации заказчику. Исполнитель обязан до заключения договора возмездного оказания услуг предоставить заказчику необходимую и достоверную информацию о предлагаемой услуге, ее видах и об особенностях, о цене и форме оплаты, а также сообщить заказчику по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей услуге сведения. Если по характеру услуги это имеет значение, исполнитель должен указать заказчику конкретное лицо, которое будет ее выполнять.

Если заказчику не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте заключения договора информацию, указанную выше, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора (п. 4 ст. 445 ГК РФ).

Заказчик вправе требовать расторжения заключенного договора без оплаты выполненной услуги, а также возмещения убытков в случаях, если вследствие неполноты или недостоверности полученной от исполнителя информации был заключен договор на возмездное оказание услуги, не обладающей свойствами, которые имел в виду заказчик.

Исполнитель, не предоставивший заказчику указанную информации об услуге, несет ответственность и за те недостатки услуги, которые возникли после ее исполнения заказчику вследствие отсутствия у него такой информации.

7. Смета на оказание услуг. Согласно ст. 33 Закона РФ "О защите прав потребителей" и ст. 709 ГК РФ на оказание услуги, предусмотренной договором, может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе в случае, если в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению услуг или необходимых для этого расходов. Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

При возникновении необходимости выполнения дополнительных услуг и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу. Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату услуги в пределах приблизительной сметы.

8. Информирование об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги или повлечь невозможность ее завершения в срок. Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество оказываемой услуги или повлечь невозможность ее завершения в срок.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемой услуги, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков.

9. Порядок и формы оплаты оказанной услуги. Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

Оплата оказанных услуг производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством РФ. При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

10. Односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг согласно ст. 782 ГК РФ предусмотрен в случаях:

- заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов;

- исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

В свою очередь, ст. 32 Закона РФ "О защите прав потребителей" закрепляет аналогичное положение: потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

11. Правовые последствия нарушения прав потребителей при оказании услуг по данному договору устанавливаются соответствующими нормами ГК РФ и гл. 3 Закона РФ "О защите прав потребителей" (см. подробно § 3 данной главы).

1. **Сроки выполнения работ (оказания услуг). Последствия нарушения исполнения сроков выполнения работ (оказания услуг)**

Как уже было отмечено, сроки - это отдельные этапы, периоды, отрезки времени, с которыми гражданское законодательство связывает возникновение, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей. Поскольку течение времени объективно и не зависит от воли людей, сроки по своей правовой природе относятся к юридическим фактам-событиям. С их истечением законодательство связывает соответствующие юридические последствия. Сроки в гражданском праве устанавливаются законом, иными правовыми актами, сделками и судебными актами согласно ст. 190 ГК РФ.

В гражданском праве сроки весьма разнообразны и обычно классифицируются по

различным основаниям. Выделяют:

- **нормативные сроки**, которые устанавливаются законом или иными правовыми актами (ст. 42 , 186, 234 и др. ГК РФ: 186 ГК- Если в доверенности не указан срок ее действия, она сохраняет силу в течение года со дня ее совершения. Доверенность, в которой не указана дата ее совершения, ничтожна.) (42 ГК- гражданин может быть по заявлению заинтересованных лиц [признан](consultantplus://offline/ref=19F1A83C64C459B6444A66959A63D2807514CEF38F6E1BA51C1273AC49E85A20C7C5BA3A1B1D4B012DgFT) судом безвестно отсутствующим, если в течение года в месте его жительства нет сведений о месте его пребывания.

При невозможности установить день получения последних сведений об отсутствующем началом исчисления срока для признания безвестного отсутствия считается первое число месяца, следующего за тем, в котором были получены последние сведения об отсутствующем, а при невозможности установить этот месяц - первое января следующего года);

- **договорные** (ст. 314 ГК РФ- 1. Если обязательство предусматривает или позволяет определить день его исполнения либо период, в течение которого оно должно быть исполнено (в том числе в случае, если этот период исчисляется с момента исполнения обязанностей другой стороной или наступления иных обстоятельств, предусмотренных законом или договором), обязательство подлежит исполнению в этот день или соответственно в любой момент в пределах такого периода. В случаях, когда обязательство не предусматривает срок его исполнения и не содержит условия, позволяющие определить этот срок, а равно и в случаях, когда срок исполнения обязательства определен моментом востребования, обязательство должно быть исполнено в течение семи дней со дня предъявления кредитором требования о его исполнении, если обязанность исполнения в другой срок не предусмотрена законом, иными правовыми актами, условиями обязательства или не вытекает из обычаев либо существа обязательства. При непредъявлении кредитором в разумный срок требования об исполнении такого обязательства должник вправе потребовать от кредитора принять исполнение, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами, условиями обязательства или не явствует из обычаев либо существа обязательства);

- **судебные** (определяются судами общей юрисдикции, арбитражными и

третейскими судами).

Нормативные сроки могут быть императивными и диспозитивными. По назначению различают сроки, порождающие гражданские права (ст. 234 ГК РФ), сроки осуществления гражданских прав (ст. 7 , 19, 29 Закона РФ "О защите прав потребителей", ст. 470-473 , 722, 755 ГК РФ), сроки исполнения обязанностей (ст. 314 ГК РФ) и сроки защиты прав (ст. 196 , 197 ГК РФ). В статье 5 Закона РФ "О защите прав потребителей" сформулированы основные правила о сроках службы, сроке годности и гарантийном сроке. Эти сроки являются пресекательными и правопрекращающими. В Законе РФ "О защите прав потребителей" срокам выполнения работ (оказанию услуг) посвящена ст. 27 , из смысла которой следует отметить некоторые особенности порядка определения сроков выполнения работ (оказания услуг):

1. Для сроков выполнения работ законодатель закрепил как возможность

нормативного, так и договорного порядка их установления. Так, согласно ст. 27 исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). При этом в договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться следующими способами:

а) датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги);

б) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

Даты, указанные в п. "а" и "б", определяют срок выполнения работ (оказания услуг) совместно.

3. При условии выполнения работы (оказания услуги) по частям, например, доставка периодической печати, техническое обслуживание, в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг) должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг). По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

Пункт 1 ст. 708 ГК РФ закрепляет аналогичные сроки: в договоре подряда указываются начальный и конечный сроки выполнения работы. По согласованию между сторонами в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

В соответствии со ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" устанавливаются последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).

Под нарушением исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) законодатель подразумевает нарушение сроков начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги). Однако законодатель в рамках установления нарушения исполнителем сроков выделяет также случай, когда во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок.

Таким образом, при нарушении исполнителем указанных сроков потребитель по своему выбору вправе:

а) назначить исполнителю новый срок. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги);

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

в) потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги).

При уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги) размер цены определяется по правилам п. 3 ст. 24 Закона РФ "О защите прав потребителей". Таким образом, в случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги) в расчет принимается цена выполненной работы (оказанной услуги) на момент предъявления потребителем данного требования, если оно добровольно не удовлетворено - на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены;

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

При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю, определяется в соответствии с п. 4 и 5 ст. 24 Закона РФ "О защите прав потребителей", которые предусматривают, что потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара (работы, услуги), установленной договором, и ценой соответствующего товара (работы, услуги) на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. 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).

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.

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании п. 1 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" новых сроков исполнитель уплачивает потребителю неустойку (пеню), которая имеет следующие особенности:

- данная неустойка по своей природе является пеней, т.е. взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки;

- законодатель установил ее размер: она взыскивается в размере 3% 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 п. 1 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей";

- 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.

Согласно п. 6 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

**3. Правовые последствия выполнения работы (оказания услуги) ненадлежащего качества**

Согласно ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" обнаружение недостатков выполненной работы (оказанной услуги) влечет возникновение следующих прав требования у потребителя:

- безвозмездное устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующее уменьшение цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества или повторное выполнение работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

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

Важно помнить, что при предъявлении указанных требований следует руководствоваться следующими правилами, установленными в гл . 3 Закона РФ "О защите прав потребителей":

1. Потребитель вправе воспользоваться только одним из указанных требований на выбор.

2. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), - в течение следующих периодов:

а) если они обнаружены в течение гарантийного срока;

б) при отсутствии гарантийного срока 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.

3. 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 не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

4. В случаях если предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить указанные требования, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

5. Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем согласно ст. 30 Закона РФ "О защите прав потребителей". Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю. За нарушение сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" (см. подробно § 2 данной главы). В случае нарушения данного срока потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п. 1 ст. 28 и п. 1 и 4 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей".

6. Согласно п. 2 ст. 31 Закона РФ "О защите прав потребителей" требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае если этот срок не установлен, - в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен. За нарушение срока удовлетворения данного требования потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются, как уже было отмечено, в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" (см. подробно § 2 данной главы). В случае нарушения данного срока потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п. 1 ст. 28 и п. 1 и 4 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей". Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

7. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

8. Согласно п. 1 ст. 31 законодатель установил для некоторых требований потребителя специальный срок: требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные п. 1 ст. 28 и п. 1 и 4 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей", подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. За нарушение предусмотренного срока исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей". В случае нарушения данного срока потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п. 1 ст. 28 и п. 1, 4 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей".

9. 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 п. 3 , 4 и 5 ст. 24 Закона РФ "О защите прав потребителей".

10. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Как указывалось, данный срок составляет десять дней со дня предъявления соответствующего требования.

11. В случае 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) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен.

Следует отметить, что, если данное требование не удовлетворено в течение 20 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;

- отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

В целом требования потребителя, закрепленные в ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей", совпадают с нормами, установленными в ст. 723 и 737 ГК РФ.

**4. Защита прав потребителей при выполнении отдельных видов работ и оказании отдельных видов услуг.**

Согласно ст. 39.1 Закона о защите прав потребителей. [***Правила***](consultantplus://offline/ref=FBA21428B87F80AA34C53D1236C60C397965BA3B1319B63222EF5F13B8FF76394E281211FBDE35ECSC29T) ***оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.***

Среди действующих сегодня правил, утвержденных Правительством РФ, необходимо выделить следующие:

- Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации (от 15 августа 1997 г. N 1025 , изм. и доп. 2012 г.);

- Правила оказания услуг по реализации туристского продукта (от 18 июля 2007 г. N452 );

- Правила предоставления коммунальных услуг (от 23 мая 2006 г. N 307);

- Правила оказания услуг общественного питания (от 15 августа 1997 г. N 1036);

- Правила оказания платных образовательных услуг (от 15 августа 2013 г. N 706);

- Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (от 9 октября 2015 г. N 1085);

- Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств (от 11 апреля 2001 г. N 290);

- Правила оказания услуг автостоянок (от 17 ноября 2001 г. N 795);

- Правила оказания платных ветеринарных услуг (от 6 августа 1998 г. N 898);

- Правила оказания услуг телефонной связи (от 9 декабря 2014 г. N 1342);

- Правила оказания услуг связи проводного радиовещания (от 6 июня 2005 г. N 353);

- Правила по киновидеообслуживанию населения (от 17 ноября 1994 г. N 1264);

- Правила распространения периодических печатных изданий по подписке (от 1 ноября 2001 г. N 759);

- Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (от 2 марта 2005 г. N 111);

- Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте (от 6 февраля 2003 г. N 72);

- Правила оказания услуг подвижной связи (от 25 мая 2005 г. N 328)- утратили силу;

- Правила оказания услуг связи по передаче данных (от 23 января 2006 г. N 32).

Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации закрепили некоторые общие правила для оказания различных услуг (выполнения различных работ).

В отношении информирования исполнителем потребителя о предлагаемых услугах (работах), порядке приема заказов на оформление услуг (работ) законодатель закрепил следующие правила:

1. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию.

2. В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

3. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);

- сроки оказания услуг (выполнения работ);

- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги (работы);

- гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами РФ или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

- цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;

- сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

- Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации;

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

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

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

- 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 РФ.

Информация должна находиться в удобном для обозрения месте. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, если обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации - во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и т.п. Информация доводится до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов РФ, родных языках народов Российской Федерации.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

4. Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

- вид услуги (работы);

- цена услуги (работы);

- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

- отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

- даты приема и исполнения заказа;

- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю. Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т.п.

5. Изделие, указанное в документе, подтверждающем заключение договора об оказании услуги (выполнении работы), в случае утраты этого документа выдается на основании письменного заявления потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

В отношении порядка оплаты услуг (работ) в указанных правилах закреплено следующее правило:

а) потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в сроки и в порядке, которые указаны в договоре, а также выполненную работу после ее окончательной сдачи исполнителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса. Цена услуги (работы) в договоре определяется соглашением сторон. При этом цена услуги (работы) не может быть выше устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы;

б) материалы исполнителя оплачиваются потребителем при заключении договора полностью или частично, как указано в договоре, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной работы. В соответствии с договором материал может быть предоставлен исполнителем в кредит, в том числе с условием оплаты потребителем материала в рассрочку.

Для порядка оказания услуг (выполнения работ) законодатель также предусмотрел в указанных Правилах бытового обслуживания населения определенные общие правила:

1. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги (работы) исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для целей, для которых услуга (работа) такого рода обычно используется. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги (выполнения работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для использования в соответствии с этими целями. Если законом или иным нормативным правовым актом РФ, принятым в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству услуги (работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

2. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором. В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы). При оказании услуг (выполнении работ) на дому у потребителя или в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку своего работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги (выполнения работы).

3. Исполнитель обязан применять (использовать) для выполнения заказа материал, соответствие которого установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит согласно законодательству РФ обязательному подтверждению.

4. Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:

- непригодности или недоброкачественности переданных потребителем материала, оборудования, технической документации или переданной для переработки (обработки) вещи;

- возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);

- иных независящих от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах либо продолживший выполнение работы (оказание услуги), не дожидаясь истечения предусмотренного в договоре срока, а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение, или несмотря на своевременное указание потребителя о прекращении выполнения работы (оказания услуги), не вправе при предъявлении к нему или им к потребителю соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию или переданную исполнителю вещь, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не примет других необходимых мер для устранения обстоятельств, грозящих ее годности, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.

5. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

После окончания работы исполнитель обязан представить потребителю отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у исполнителя неиспользованного материала.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) - в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

6. Потребитель вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив исполнителю часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления об отказе от исполнения договора. Потребитель обязан также возместить исполнителю расходы, произведенные до этого момента с целью исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

7. Потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю.

Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.

8. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном ст. 327 ГК РФ.

Одной из гарантий защиты прав потребителей является также то, что в Правилах бытового обслуживания населения закрепляются особенности оказания следующих видов услуг (выполнения работ):

а) пошив обуви производится по эскизам потребителей, моделям из альбомов, журналов и образцам. По желанию потребителя допускается замена фасона каблуков, фурнитуры, цветовых сочетаний и материалов, о чем должна быть сделана соответствующая запись в договоре (квитанции, ином документе). Выбор материала при пошиве обуви из материала исполнителя осуществляется потребителем по образцам, имеющимся у исполнителя;

б) ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производятся по журналам мод или образцам, а также по эскизам потребителей. По желанию потребителя могут быть сделаны отступления от журналов мод, образцов и технологии изготовления, если они не связаны с причинением вреда жизни и здоровью потребителя. При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и пошиву изделий из натурального меха из материала потребителя, а также из материала исполнителя меховые полуфабрикаты и шкурки должны быть помечены в присутствии обеих сторон;

в) при приеме изделия в химическую чистку в договоре (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, не удаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и др.). Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем. При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали. При получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность;

г) при выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу. Включение, отключение или переключение бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов должно осуществляться легко, плавно, без задержек и повторных включений. Приборы, имеющие питание от электрической сети, должны быть проверены на необходимую величину сопротивления электрической изоляции;

д) при оформлении договора о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе предложить свой эскиз (чертеж) изделия, а также использовать образцы, разработанные исполнителем. При приемке работы по ремонту и изготовлению мебели потребитель обязан проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении договора;

е) при оказании услуг в парикмахерских перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом. Обслуживание должно производиться продезинфицированным инструментом. Для обслуживания каждого потребителя должны использоваться чистые белье и салфетки. При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность;

ж) в договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также драгоценных камней с указанием формы, размера, массы, цвета, дефектов. В случае приема для ремонта или изготовления ювелирных изделий драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов на пробирных камнях с помощью реактивов, изготавливаемых государственными инспекциями пробирного надзора. Ювелирные изделия, изготовленные из драгоценных металлов, должны соответствовать пробам, установленным в соответствии с законодательством РФ, и быть заклеймлены в установленном порядке государственным пробирным клеймом государственными инспекциями пробирного надзора. При изготовлении ювелирных изделий из драгоценных металлов исполнитель обязан иметь именник, оттиск которого ставится на изготовленных изделиях.

В настоящее время достаточно актуальными является целый ряд услуг. Однако в связи с тем, что, например, в сфере оказания услуг общественного питания и туристических услуг распространены многочисленные нарушения прав потребителей, следует подробно остановиться на рассмотрении Правил оказания услуг общественного питания и Правил оказания услуг по реализации туристского продукта.

Отметим, что Правила оказания услуг общественного питания разработаны в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяют порядок реализации этих прав.

Под услугами общественного питания подразумеваются услуги, оказываемые в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом.

Указанные правила, учитывая специфику закрепленного вида услуги, устанавливают следующие особенности ее предоставления.

1. Особенности организации предоставления услуг общественного питания:

а) режим работы исполнителя - государственной или муниципальной организации определяется по решению соответствующих органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, а организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно. В случае временного приостановления оказания услуг (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности;

б) исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству РФ, например, ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и др.;

в) исполнитель обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технических документах, других правилах и нормативных документах обязательные требования безопасности услуг для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества;

г) исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. Он должен иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов;

д) к оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

2. Особенности предоставления информации потребителю при оказании услуг общественного питания:

а) исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске. Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством РФ, то он обязан предоставить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем. Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах;

б) исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;

- цены в рублях и условия оплаты услуг;

фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости бутылки предлагаемого алкогольного напитка и об объеме его порций;

- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных при изготовлении пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);

- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга.

Важно знать, что потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной;

в) информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг, как в зале, так и вне зала обслуживания;

г) информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в месте предоставления услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов Российской Федерации.

3. Особенности порядка оказания услуг общественного питания:

а) предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и другие виды), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, ее цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи. Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю;

б) исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем;

в) исполнитель обязан оказать услуги, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа;

г) исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий.

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем.

Исполнителем при расчетах за оказываемые услуги выдается потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет или другие виды);

д) исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания;

е) исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов;

ж) наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы;

з) потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

4. Особенности правовых последствий нарушения прав потребителя при оказании услуги общественного питания:

а) при нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;

- потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;

- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные законодательством РФ для удовлетворения соответствующих требований потребителя;

б) требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя;

в) потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;

- безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества;

г) потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем, а также если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора;

д) потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги;

е) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность согласно гражданскому законодательству и законодательству о защите прав потребителей.

Под туристским продуктом понимается комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Следует отметить, что Правила оказания услуг по реализации туристского продукта устанавливают следующие особенности порядка реализации туристского продукта исполнителем потребителю.

Важно знать, что под исполнителем в данной сфере понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта или от имени которого заключается этот договор, а также турагент, действующий на основании договора с сформировавшим туристский продукт туроператором и заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта от своего имени, но по поручению и за счет туроператора в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности Российской Федерации" и ГК РФ.

***1. Особенности организации деятельности исполнителя:***

а) режим работы исполнителя устанавливается им самостоятельно. Режим работы исполнителя доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному. Исполнитель в случае временного приостановления деятельности обязан предоставить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности;

б) если исполнителем является юридическое лицо, то он обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (почтовый адрес) и режим работы, а также разместить указанную информацию на вывеске. В случае если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то он должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа;

в) исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию.

***2. Особенности предоставления информации потребителю об оказываемых услугах по реализации туристского продукта:***

а) исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

При этом информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

- о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

- об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

- о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и др.);

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- об иных особенностях путешествия;

б) исполнитель обязан предоставить потребителю информацию о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, в единый федеральный реестр туроператоров, а также наличии у него действительного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - договор страхования ответственности туроператора) либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - банковская гарантия), предусмотренных Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (далее - финансовое обеспечение);

в) если исполнителем является турагент, то он обязан сообщить потребителю наряду с вышеуказанной информацией, сведения:

- о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

- о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в ст. 17.4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору договор страхования ответственности туроператора или банковскую гарантию (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором);

- об условиях действия п. 14 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта.

Кроме того по требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором;

г) при заключении договора о реализации туристского продукта исполнителем доводятся до сведения потребителя Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, а также информация на русском языке об исполнителе, оказываемых услугах по реализации туристского продукта, и по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Указанная информация доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме путем ее размещения в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству РФ.

При этом информация также должна быть доведена до сведения потребителя в том случае, если реализация туристского продукта осуществляется вне постоянного места нахождения исполнителя и его структурных подразделений, во временных помещениях, на специализированных выставках и ярмарках.

***3. Особенности заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта:***

а) в соответствии со ст. 429 ГК РФ до заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта. В этом предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются его заключить;

б) договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора;

в) к существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и потребителем, относятся:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;

- сведения о туристе, а также об ином заказчике туристского продукта и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;

- общая цена туристского продукта в рублях;

- информация о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

- права, обязанности и ответственность сторон;

- условия изменения и расторжения договора о реализации туристского продукта;

сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора о реализации туристского продукта;

- сведения о порядке и сроках предъявления потребителем требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и банковской гарантии.

Иные условия договора о реализации туристского продукта, в том числе срок оказания входящих в туристский продукт услуг (дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность), определяются по соглашению сторон.

Не допускается включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей;

г) к существенным условиям договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и потребителем, наряду с вышеуказанными условиями относятся:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения) и почтовый адрес турагента;

- информация о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор;

- информация о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в ст. 17.4 Федерального закона "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение;

д) предложение туристского продукта, адресованное неопределенному кругу лиц, содержащееся в рекламе, описаниях, справочниках и реализованное иными способами, установленными законодательством РФ, признается публичной офертой, если оно содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта.

При этом в рекламе, содержащей сообщение о проведении стимулирующей лотереи, конкурса, игры или иного подобного мероприятия, условием участия в которых является приобретение конкретного туристского продукта, должны быть указаны:

- сроки проведения такого мероприятия;

- источник информации об организаторе такого мероприятия, о правилах его проведения, количестве призов или выигрышей по результатам такого мероприятия, сроках, месте и порядке их получения;

е) потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, которые установлены в договоре о реализации туристского продукта.

Вместе с тем исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Оплата туристского продукта производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством РФ.

Отметим, что условия путешествия и общая цена туристского продукта указываются в туристской путевке, являющейся неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта;

ж) исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

Если федеральными законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к определенного рода туристскому продукту и (или) услугам, входящим в такой туристский продукт, исполнитель обязан оказать услуги, соответствующие этим требованиям.

Если исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта был поставлен потребителем в известность о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество туристского продукта или повлечь невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта.

При этом если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги либо не устранит иные обстоятельства, которые могут снизить качество туристского продукта, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта и потребовать возмещения убытков;

з) услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Исполнитель в соответствии с положениями Федерального закона "О персональных данных" принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, исполнитель обязан обеспечить предоставление таких гарантий в форме страхового медицинского полиса. По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением потребителями маршрутов, представляющих повышенную опасность для их жизни и здоровья);

и) исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, туристскую путевку, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и др.), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя;

к) каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путевке;

- изменение сроков совершения путешествия;

- непредвиденный рост транспортных тарифов;

- невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Отметим, что порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора) определяются гражданским законодательством РФ.

***4. Особенности предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта:***

а) претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены ГК РФ, Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Законом РФ "О защите прав потребителей";

б) претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий;

в) исполнитель в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" несет ответственность:

- за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

- за реализацию туристского продукта, содержащего недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

- за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, вышеуказанными Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет согласно п. 1 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Напомним, что последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со ст. 28 , 30 и 31 Закона РФ "О защите прав потребителей", а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта - в соответствии со ст. 29 и 32 указанного Закона.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами;

г) в случае нарушения исполнителем вышеуказанных Правил исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством РФ.

Контроль и надзор за соблюдением вышеуказанных Правил осуществляют федеральный орган исполнительной власти и его территориальные органы, на которые возложены функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.

**Лекция 3.3.** [**Защита прав потребителей в случае приобретения товаров ненадлежащего качества**](https://test.skif.donstu.ru/course/view.php?id=831)

*1. Понятие категории "качество товаров, работ и услуг" и права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг.*

*2. Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг. Понятие и значение гарантийного срока.*

*3. Правовое регулирование качества и безопасности пищевых продуктов. Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов.*

***1.* Понятие категории "качество товаров, работ и услуг" и права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг**

Как Закон РФ "О защите прав потребителей", так и ГК РФ не дают определение категории "качество товаров, работ, услуг". Однако в юридической литературе исследователи уделили достаточное внимание раскрытию данного понятия.

Качество товаров, работ, услуг можно определить как совокупность закрепленных в законодательстве, в принятых в соответствии с ним документах (например, о техническом регулировании), договоре сформировавшихся обычных требований к товару (работе, услуге), поскольку посредством исполнения таких требований фиксируются те или иные сущностные свойства товара (работы, услуги) и он становится полезным для потребителя, способным быть использованным по целевому назначению.

С юридической точки зрения, качество бывает надлежащим и ненадлежащим.

Под надлежащим качеством товара (работы, услуги) понимается такое состояние товара, результата работы, процесса выполнения работы и оказания услуги, когда выполнены (или выполняются) все указанные требования и вследствие этого товар (работа, услуга) может быть использован по целевому назначению, а значит, быть полезным для потребителя. Кроме того, такое качество одновременно предполагает, что товар, работа и услуга являются безопасными. Хотя не всякий безопасный товар является качественным. Словосочетание "ненадлежащее качество" означает, наоборот, что названные требования не выполнены полностью или соблюдены лишь частично.

Ненадлежащее качество выражается в наличии тех или иных недостатков.

Преамбула закона "О защите прав потребителей" выделяет два вида недостатков к качеству товаров работ и услуг:

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

2) существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В первом случае речь идет об обычном недостатке, при котором товар все же может использоваться по назначению, например, к данному виду недостатка можно отнести неисправность подогрева заднего стекла в новом автомобиле. Из смысла определения "существенного недостатка товара (работы, услуги)" ясно, что при подобном недостатке товар невозможно использовать по назначению, например, в новой стиральной машине нельзя закрыть дверцу.

ГК РФ в отношении определения недостатков содержит лишь следующее пояснение в ст. 475: существенное нарушение требований к качеству товара (обнаружение неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, или проявляются вновь после их устранения, или другие подобные недостатки). По смыслу речь идет о категории "существенный недостаток".

На практике распространены случаи, когда недостаток товара, работы, услуги проявляется лишь через некоторое время использования или не заметен при получении товара, результата работы. Таким образом, немаловажное значение имеет еще одна классификация недостатков товара - результата работы:

- явный, тот, который может быть обнаружен в момент получения товара, результата работы, например при осмотре товара;

- скрытый, то есть тот, который стал очевидным в течение некоторого периода использования или для обнаружения которого в момент получения требовались специальные знания или специфические способы приемки.

Необходимо отметить, что законодатель в ст. 14 Закона РФ "О защите прав потребителей" и в ст. 1095 ГК РФ указывает также на следующие виды недостатков:

конструктивные, производственные, рецептурные или иные недостатки товара (работы, услуги). Право потребителя на надлежащее качество товаров, результата работ, услуг реализуется на основании положений ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей". В указанной статье установлены следующие требования к определению качества товара, работ и услуг:

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

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

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Таким образом, право потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг можно представить как право, в рамках которого потребитель:

- самостоятельно осуществляет выбор тех или иных качественных товаров, работ иуслуг;

- требует, чтобы данные товары, работы и услуги оставались качественными в пределах установленных сроков;

- защищает свое нарушенное право в случае приобретения товара, работы и услуги ненадлежащего качества.

**2. Основные средства обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг. Понятие и значение гарантийного срока**

При определении основных средств обеспечения качества товаров, работ и услуг необходимо учитывать взаимосвязь категорий "качество товаров, работ и услуг" и "безопасность товаров, работ и услуг", которые выражаются в следующей формулировке: надлежащее качество товара (работы, услуги) одновременно предполагает, что товар, работа и услуга являются безопасными, хотя не всякий безопасный товар является качественным. Таким образом, можно утверждать, что большинство средств обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг являются одновременно и средствами обеспечения безопасности товаров, работ и услуг, и наоборот.

Для успешной реализации права потребителя на надлежащее качество товаров, работ и услуг требуется отлаженный механизм его обеспечения, который можно представить в виде совокупности обязательных правил поведения при реализации данного права потребителя, установленных в законодательстве для следующих субъектов:

- государства в лице, во-первых, федеральных органов законодательной власти, во-вторых, федеральных органов исполнительной власти, уполномоченных на проведение государственного контроля и надзора в области обеспечения безопасности товаров, работ и услуг;

- контрагентов потребителя - изготовитель, исполнитель, продавец и т.д.;

потребителя.

В рамках деятельности федеральных органов законодательной и исполнительной власти, уполномоченных на проведение государственного контроля и надзора в области обеспечения качества товаров, работ и услуг следует выделить следующие основные способы:

1) установление в законодательстве обязательных требований на товары, работы и услуги, обеспечивающие их безопасность и качество для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя и необходимости подтверждения соответствия товаров, работ и услуг этим требованиям. Например, подобные нормы закреплены в федеральных законах "О техническом регулировании", "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", "О качестве и безопасности пищевых продуктов" и т.д.;

2) государственный контроль и надзор определенными федеральными органами исполнительной власти (также территориальными органами) в рассматриваемой сфере.

Например, выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством РФ, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам) или в установленном законодательством РФ порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей.

В отношении функционирования контрагентов в пределах реализации указанного права потребителя выделяются следующие основные средства обеспечения качества товаров, работ и услуг, предусмотренные в Законе РФ "О защите прав потребителей".

**1. Подтверждение соответствия товаров, работ и услуг, установленным обязательным требованиям и обязанность контрагентов передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.**

Во-первых, если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами ( п. 4 ст. 7 ). Во-вторых, если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям ( п. 5 ст. 4 ).

Как указывалось, подтверждение соответствия согласно ст. 18 Федерального закона "О техническом регулировании" осуществляется для следующих целей:

- удостоверения соответствия продукции, процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, стандартам, сводам правил, условиям договоров;

- содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе продукции, работ, услуг;

- повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках;

- создания условий для обеспечения свободного перемещения товаров по территории РФ, а также для осуществления международного экономического, научно-технического сотрудничества и международной торговли.

Важно знать, что со дня вступления в силу Федерального закона "О техническом регулировании" впредь до вступления в силу соответствующих технических регламентов требования к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, установленные нормативными правовыми актами

РФ и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти, подлежат обязательному исполнению только в части, соответствующей целям:

- защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;

- охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;

- предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей;

- обеспечения энергетической эффективности.

Статья 7 Федерального закона "О техническом регулировании" определяет содержание технического регламента. Как указывалось, он должен содержать:

- перечень и (или) описание объектов технического регулирования, требования к этим объектам и правила их идентификации в целях применения технического регламента;

- правила и формы оценки соответствия, определяемые с учетом степени риска, предельные сроки оценки соответствия в отношении каждого объекта технического регулирования и (или) требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения;

- требования энергетической эффективности;

- схемы подтверждения соответствия, порядок продления срока действия выданного сертификата соответствия;

- обязательные требования к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;

- требования к характеристикам продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, кроме требований к конструкции и исполнению, за исключением случаев, если из-за отсутствия требований к конструкции и исполнению с учетом степени риска причинения вреда не обеспечивается достижение указанных выше целей принятия технического регламента; специальные требования к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, обеспечивающие защиту отдельных категорий граждан (несовершеннолетних, беременных женщин, кормящих матерей, инвалидов);

- требование, касающееся информирования приобретателя о возможном вреде и о факторах, от которых он зависит. Однако по общему правилу технические регламенты не могут содержать требования к продукции, причиняющей вред жизни или здоровью граждан, накапливаемый при длительном использовании этой продукции и зависящий от других факторов, не позволяющих определить степень допустимого риска;

- специальные требования к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения, применяемые в отдельных местах происхождения продукции, если отсутствие таких требований в силу климатических и географических особенностей приведет к недостижению указанных целей;

- минимально необходимые ветеринарно-санитарные и фитосанитарные меры в отношении продукции, происходящей из отдельных стран и (или) мест, в том числе ограничения ввоза, использования, хранения, перевозки, реализации и утилизации, обеспечивающие биологическую безопасность (независимо от способов обеспечения безопасности, использованных изготовителем).

В соответствии со ст. 2 Федерального закона "О техническом регулировании" ветеринарно-санитарными и фитосанитарными мерами признаются обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами, а также обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях предотвращения иного связанного с распространением вредных организмов ущерба.

Ветеринарно-санитарными и фитосанитарными мерами могут предусматриваться требования к продукции, методам ее обработки и производства, процедурам испытания продукции, инспектирования, подтверждения соответствия, карантинные правила, в том числе требования, связанные с перевозкой животных и растений, необходимых для обеспечения жизни или здоровья животных и растений во время их перевозки материалов, а также методы и процедуры отбора проб, методы исследования и оценки риска и иные содержащиеся в технических регламентах требования. Ветеринарно- санитарные и фитосанитарные меры разрабатываются и применяются на основе научных данных, а также с учетом соответствующих международных стандартов, рекомендаций и других документов международных организаций в целях соблюдения необходимого уровня ветеринарно-санитарной и фитосанитарной защиты, который определяется с учетом степени фактического научно обоснованного риска. При оценке степени риска могут приниматься во внимание положения международных стандартов, рекомендации международных организаций, участником которых является Российская Федерация, распространенность заболеваний и вредителей, а также применяемые поставщиками меры по борьбе с заболеваниями и вредителями, экологические условия, экономические последствия, связанные с возможным причинением вреда, размеры расходов на предотвращение причинения вреда.

**2. Проверка качества товара.** В соответствии со ст. 474 ГК РФ:

1) Проверка качества товара может быть предусмотрена [законом](consultantplus://offline/ref=3614F62A69809F0DE378441FB81474D692F17CF99EDD412D6EDBC7F0C1E008E709D83ADE71F1A4E1U9lBS), иными правовыми актами, обязательными требованиями, установленными в соответствии с [законодательством](consultantplus://offline/ref=3614F62A69809F0DE378441FB81474D692FE76FD9DDF412D6EDBC7F0C1UEl0S) Российской Федерации о техническом регулировании, или договором купли-продажи. Порядок проверки качества товара устанавливается законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями, установленными в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, или договором. В случаях, когда порядок проверки установлен законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями, установленными в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании порядок проверки качества товаров, определяемый договором, должен соответствовать этим требованиям;

2) если порядок проверки качества товара не установлен в соответствии с п. 1 , то проверка качества товара производится в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно применяемыми условиями проверки товара, подлежащего передаче по договору купли-продажи;

3) Если законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями, установленными в соответствии с [законодательством](consultantplus://offline/ref=DCCA5572ACAB1E7E87E50402B318C88E29EAE34EFA7A55D359F6894F55oBm7S) Российской Федерации о техническом регулировании, или договором купли-продажи предусмотрена обязанность продавца проверить качество товара, передаваемого покупателю (испытание, анализ, осмотр и т.п.), продавец должен предоставить покупателю доказательства осуществления проверки качества товара;

4) порядок, а также иные условия проверки качества товара, производимой как продавцом, так и покупателем, должны быть одними и теми же.

**3. Установление срока службы, срока годности и гарантийного срока на товар, работу.** В статье 5 Закона "О защите прав потребителей" определяются три вида сроков, которые играют важную роль в обеспечении прав потребителя на безопасность и надлежащее качество товаров, работ и услуг, а также в обеспечении защиты этих прав:

1) срок службы. Как отмечалось, на товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки ( п. 6 ст. 19 и п. 6 ст. 29 ).

Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и пр. исходя из функционального назначения товара (результата работы);

2) срок годности. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается;

3) гарантийный срок. Статья 470 ГК РФ закрепляет положения о гарантии качества товара:

- товар, который продавец обязан передать покупателю, должен соответствовать требованиям, предусмотренным ст. 469 ГК РФ, в момент передачи покупателю, если иной момент определения соответствия товара этим требованиям не предусмотрен договором купли-продажи, и в пределах разумного срока должен быть пригодным для целей, для которых товары такого рода обычно используются;

- в случае если договором купли-продажи предусмотрено предоставление продавцом гарантии качества товара, продавец обязан передать покупателю товар, который должен соответствовать требованиям ст. 469 ГК РФ, в течение определенного времени, установленного договором (гарантийного срока);

- гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части (комплектующие изделия), если иное не предусмотрено договором купли-продажи.

В ГК РФ установлены положения о гарантии качества работы (ст. 722):

- в случае если законом, иным правовым актом, договором подряда или обычаями делового оборота предусмотрен для результата работы гарантийный срок, результат работы должен в течение всего гарантийного срока соответствовать условиям договора о качестве (п. 1 ст. 721);

- гарантия качества результата работы, если иное не предусмотрено договором подряда, распространяется на все составляющие результат работы.

Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя. Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство). Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем, а также принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство). Содержание такого обязательства, срок его действия и порядок осуществления потребителем прав по данному обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей", а после окончания срока действия дополнительного обязательства - согласно п. 5 ст. 19 этого Закона.

**4. Установление и доведение до потребителя обязательных для соблюдения правил пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров, работ и услуг.** Хотя законодатель закрепил данное средство непосредственно для обеспечения безопасности товаров, работ и услуг в п. 3 ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей", необходимо отметить, что для качества товара (работы, услуги) в его использовании, хранении, транспортировке и утилизации необходимо соблюдать специальные правила: изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

**5. Обязанность приостановки производства и реализации товаров, результатов работы, снятия товаров с производства, изъятия их из оборота и отзыва от потребителей.** Если установлено, что при соблюдении потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он становится некачественным и причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) согласно п. 5 ст. 7 Закона обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей). Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства.

**6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара** закреплена в ст. 6 Закона РФ "О защите прав потребителей", в которой говорится, что изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства - в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

**7. Установление мер ответственности за ненадлежащее исполнение контрагентами своих обязанностей в данной области.** Статьи 12-15 Закона РФ "О защите прав потребителей" и гл. 59 ГК РФ содержат гражданско-правовую ответственность контрагентов потребителя. Однако за нарушение его права на надлежащее качество товаров, работ и услуг может одновременно возникать административная и уголовная ответственность (см. подробно гл. 5).

В сфере обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг необходимы также правильные действия со стороны самого потребителя, которые, как отмечалось, выражаются в его праве на свободный выбор товаров (работ, услуг) и обязанности по соблюдению правил пользования, хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг).

В системе средств обеспечения надлежащего качества товаров, работ и услуг особую роль играет установление соответствующими контрагентами гарантийного срока.

Как было отмечено, гарантийным сроком признается период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить соответствующие требования потребителя.

*Выделим особенности установления гарантийного срока на товар:*

1) установление гарантийного срока на товар является не обязанностью изготовителя, а правом ( п. 6 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей");

2) изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство). Содержание, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по нему определяются изготовителем (п. 6 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей");

3) продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем. Продавец вправе принять дополнительное обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем. Содержание, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по нему определяются договором между потребителем и продавцом (п. 7 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей");

4) гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи. Если покупатель лишен возможности использовать товар, в отношении которого договором установлен гарантийный срок, по обстоятельствам, зависящим от продавца, гарантийный срок не течет до устранения соответствующих обстоятельств продавцом. Если иное не предусмотрено договором, гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков, при условии извещения продавца о недостатках товара;

5) если иное не предусмотрено договором купли-продажи, гарантийный срок на комплектующее изделие считается равным гарантийному сроку на основное изделие и начинает течь одновременно с гарантийным сроком на основное изделие. На товар (комплектующее изделие), переданный продавцом взамен товара (комплектующего изделия), в котором в течение гарантийного срока были обнаружены недостатки, устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененный, если иное не предусмотрено договором купли-продажи ( ст. 471 ГК РФ);

6) для сезонных товаров гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого устанавливается уполномоченным государственным органом субъекта РФ исходя из климатических условий места нахождения покупателя;

7) если на товар установлен гарантийный срок, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, при обнаружении недостатков в течение гарантийного срока. Если на товар не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии, что недостатки проданного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи. Срок для выявления недостатков товара, подлежащего перевозке или отправке по почте, исчисляется со дня доставки товара в место его назначения ( ст. 477 ГК РФ);

8) в случае если на комплектующее изделие в договоре купли-продажи установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на основное изделие, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие. Если на комплектующее изделие в договоре установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, если недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на него, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие (ст. 477 ГК РФ);

9) в случаях если предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю, продавец несет ответственность, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента (ст. 477 ГК РФ);

10) изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства. Напомним, что в законодательстве предусмотрено право продавца принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство). Содержание, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по нему определяются договором между потребителем и продавцом.

Особенности установления гарантийного срока на результат работы следующие:

1) установление гарантийного срока на результат работы является не обязанностью исполнителя, а правом (п. 6 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Установление гарантийного срока на результат работы может быть предусмотрено законом, иным правовым актом, договором подряда или обычаями делового оборота (ст. 722 ГК РФ);

2) заказчик вправе предъявить требования, связанные с недостатками результата работы, обнаруженными в течение гарантийного срока (ст. 724 ГК РФ). При этом необходимо знать, что в ст. 724 ГК РФ нет прямого указания на то, каким образом должен быть установлен гарантийный срок, хотя из ее содержания следует, что он может быть определен в договоре. На практике встречаются случаи, когда договор, содержащий условие о гарантийном сроке, суд признает незаключенным. В этой ситуации возникает вопрос: может ли гарантийный срок на работу, выполненную по такому договору, быть установлен в иных документах? Анализ судебной практики позволяет утверждать, что гарантийный срок может быть согласован в акте приема-передачи работ. Так, этот вывод объясняется в определении ВАС РФ от 13 июля 2009 г. N ВАС-8680/09 по делу N А45-12661/2008-4/275 следующим образом: "...Ссылка заявителя на то, что, признав незаключенным договор 21 ноября 2007 г. N 143, суд апелляционной инстанции неправомерно применил указанный в нем гарантийный срок, не принимается. Как следует из материалов дела, признав незаключенным договор от 21 ноября 2007 г. N 143 ввиду отсутствия в нем предмета и начального и конечного сроков выполнения работ, суд апелляционной инстанции пришел к выводу, что между сторонами сложились фактические подрядные отношения, вытекающие из акта сдачи-приемки работ от 3 декабря 2007 г. N 07-2320. Согласно данному акту претензии по качеству и объему выполненных работ принимаются подрядчиком в течение 30 дней - текущий ремонт, при пробеге не более 2 тыс. километров, 180 дней – капитальный ремонт, при пробеге не более 10 тыс. километров. В связи с этим суд апелляционной инстанции обоснованно пришел к выводу, что согласованный сторонами гарантийный срок составляет 30 дней...";

3) если иное не предусмотрено договором подряда, гарантийный срок (п. 1 ст. 722 ГК РФ) начинает течь с момента, когда результат выполненной работы был принят или должен был быть принят заказчиком (ст. 724 ГК РФ);

4) в случае если на результат работы не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками результата работы, могут быть предъявлены заказчиком при условии, что они были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи результата работы, если иные сроки не установлены законом, договором или обычаями делового оборота (ст. 724 ГК РФ);

5) в случае если предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки результата работы обнаружены заказчиком по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет с момента, когда результат выполненной работы был принят или должен был быть принят заказчиком, подрядчик несет ответственность, если заказчик докажет, что недостатки возникли до передачи результата работы заказчику или по причинам, возникшим до этого момента (ст. 724 ГК РФ);

6) к исчислению гарантийного срока по договору подряда применяются правила, содержащиеся в п. 2 и 4 ст. 471 ГК РФ, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами, соглашением сторон или не вытекает из особенностей договора подряда (ст. 724 ГК РФ).

**3. Правовое регулирование качества и безопасности пищевых продуктов.**

**Обеспечение качества и безопасности пищевых продуктов.**

Правовое регулирование отношений в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов осуществляется Федеральным законом "О качестве и безопасности пищевых продуктов", другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, а также законами и иными нормативными правовыми актами субъектов РФ.

Названные нормативные правовые акты в части, касающейся обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, не должны содержать нормы, противоречащие упомянутому Федеральному закону "О качестве и безопасности пищевых продуктов".

Если международным договором РФ установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены законодательством РФ в данной области, применяются правила международного договора.

В статье 1 Федерального закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов" определяются понятия "качество пищевых продуктов" и "безопасность пищевых продуктов". Под качеством пищевых продуктов понимается совокупность характеристик пищевых продуктов, способных удовлетворять потребности человека в пище при обычных условиях их использования. Безопасность пищевых продуктов определяется как состояние обоснованной уверенности в том, что пищевые продукты при обычных условиях их использования не являются вредными и не представляют опасности для здоровья нынешнего и будущих поколений.

Для успешной реализации и защиты прав потребителей при приобретении пищевых продуктов в ст. 3 указанного Федерального закона содержатся положения об оборотоспособности пищевых продуктов:

1) в обороте могут находиться пищевые продукты, соответствующие требованиям нормативных документов и прошедшие государственную регистрацию в порядке, установленном Федеральным законом "О качестве и безопасности пищевых продуктов";

2) не могут находиться в обороте пищевые продукты, которые:

- не соответствуют требованиям нормативных документов;

- имеют явные признаки недоброкачественности, не вызывающие сомнений у представителей органов, осуществляющих государственный надзор в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов (далее – органы государственного надзора) при проверке таких продуктов;

- не соответствуют представленной информации и в отношении которых имеются обоснованные подозрения об их фальсификации;

- не имеют установленных сроков годности (для пищевых продуктов, материалов и изделий, в отношении которых установление сроков годности является обязательным) или сроки годности которых истекли;

- не имеют маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или нормативными документами, либо в отношении которых не имеется такой информации.

Следует отметить, что такие пищевые продукты признаются некачественными и опасными и не подлежат реализации, утилизируются или уничтожаются.

Кроме того, в действующем законодательстве определяются основные средства обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов. Среди таких средств следует выделить следующие:

1) применение мер государственного регулирования в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий;

2) проведение гражданами, в том числе индивидуальными предпринимателями, и юридическими лицами, осуществляющими деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, организационных, агрохимических, ветеринарных, технологических, инженерно-технических, санитарно-противоэпидемических и фитосанитарных мероприятий по выполнению требований нормативных документов к пищевым продуктам, материалам и изделиям, условиям их

изготовления, хранения, перевозок и реализации;

3) проведение производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, условиями их изготовления, хранения, перевозок и реализации, внедрением систем управления качеством пищевых продуктов, материалов и изделий;

4) применение мер по пресечению нарушений Федерального закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов", в том числе требований нормативных документов, а также мер гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности к лицам, виновным в совершении указанных нарушений.

Государственное регулирование в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов включает следующие направления:

**1. Государственное нормирование в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий.**

Требования к качеству пищевых продуктов, материалов и изделий, обеспечению их безопасности, упаковке, маркировке, производственному контролю за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, процедурам оценки и подтверждения их соответствия требованиям нормативных документов, методикам их испытаний и идентификации, а также к техническим документам, системам качества устанавливаются соответствующими государственными стандартами.

Требования к пищевой ценности пищевых продуктов, безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, безопасности условий их разработки, постановки на производство, изготовления и оборота, безопасности услуг, оказываемых в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания, устанавливаются санитарными правилами и нормами; к безопасности в ветеринарном отношении определенных пищевых продуктов, условий их заготовки, изготовления и оборота - ветеринарными правилами и нормами. Указанные требования основываются на результатах научных исследований особенностей питания и состояния здоровья населения, выявления и оценки степени опасности свойств пищевых продуктов, материалов и изделий и риска причинения вреда здоровью человека от использования пищевых продуктов, материалов и изделий, а также социальных и экономических последствий введения таких требований.

Государственные стандарты, санитарные и ветеринарные правила и нормы утверждаются федеральными органами исполнительной власти по государственному надзору в области стандартизации и сертификации, в области государственного санитарно-эпидемиологического надзора и в области государственного ветеринарного надзора в соответствии с их компетенцией и в установленном законодательством РФ порядке.

Требования к качеству и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, установленные государственными стандартами, санитарными и ветеринарными правилами и нормами, являются обязательными для граждан (в том числе индивидуальных предпринимателей) и юридических лиц, осуществляющих деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания.

**2. Государственная регистрация пищевых продуктов, материалов и изделий.**

Новые пищевые продукты, материалы и изделия, изготовленные в Российской Федерации, пищевые продукты, материалы и изделия, ввоз которых осуществляется впервые на территорию РФ, подлежат государственной регистрации. Импортные пищевые продукты, материалы и изделия подлежат государственной регистрации до их ввоза на территорию РФ.

Государственная регистрация пищевых продуктов, материалов и изделий включает:

- экспертизу документов, которые представляются изготовителем, поставщиком пищевых продуктов, материалов и изделий и подтверждают их соответствие требованиям нормативных документов, условий изготовления или поставок пищевых продуктов, материалов и изделий, а также результатов проводимых в случае необходимости их испытаний;

- внесение пищевых продуктов, материалов и изделий и их изготовителей, поставщиков в Государственный реестр пищевых продуктов, материалов и изделий, разрешенных для изготовления на территории РФ или ввоза на территорию РФ и реализации;

- выдачу заявителям свидетельств о государственной регистрации пищевых продуктов, материалов и изделий, дающих право на их изготовление на территории РФ или ввоз на территорию РФ и оборот.

Государственная регистрация пищевых продуктов, материалов и изделий и ведение Государственного реестра пищевых продуктов, материалов и изделий, разрешенных для изготовления на территории Российской Федерации или ввоза на территорию Российской Федерации и оборота, осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в области государственного санитарно- эпидемиологического надзора совместно с уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по государственному ветеринарному надзору в соответствии с положением, утвержденным уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

**3. Подтверждение соответствия пищевых продуктов, материалов и изделий.**

Подтверждение соответствия предназначенных для реализации определенных видов пищевых продуктов, материалов и изделий осуществляется в случаях, установленных в соответствии с законодательством РФ.

Напомним, что организация и проведение обязательной сертификации или декларирования соответствия определенных видов пищевых продуктов, материалов и изделий осуществляются в порядке, установленном законодательством РФ о техническом регулировании.

**4. Государственный надзор и контроль в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов.**

Государственный надзор и контроль в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов осуществляются федеральными органами исполнительной власти в области государственного санитарно-эпидемиологического надзора РФ, в области государственного ветеринарного надзора РФ, в области государственного надзора и контроля за качеством и безопасностью зерна и продуктов его переработки, в области государственного контроля торговли, качества товаров и услуг и защиты прав потребителей РФ, а также органами, осуществляющими государственный надзор в области стандартизации и сертификации.

Государственный надзор и контроль ввозимых на территорию РФ пищевых продуктов, материалов и изделий осуществляются в специально оборудованных и предназначенных для этих целей пунктах пропуска через Государственную границу РФ.

Перечень таких пунктов пропуска определяется в порядке, определенном Правительством РФ.

Напомним, что полномочия федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих надзор и контроль в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, утверждаются Правительством РФ.

Федеральные органы исполнительной власти в области обороны, в области внутренних дел, федеральный орган исполнительной власти в области безопасности, в области надзора в сфере транспорта контролируют в соответствии со своей компетенцией качество и безопасность пищевых продуктов, материалов и изделий, а также услуг, оказываемых в сфере торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания.

**5. Мониторинг качества и безопасности пищевых продуктов, здоровья населения.**

В целях определения приоритетных направлений государственной политики в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, охраны здоровья населения, а также в целях разработки мер по предотвращению поступления на потребительский рынок некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий органами государственного надзора и контроля совместно с органами исполнительной власти субъектов РФ организуется и проводится мониторинг качества и безопасности пищевых продуктов, здоровья населения.

Под мониторингом (англ. monitoring) понимается постоянное наблюдение за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату или первоначальным предположениям.

По общему правилу мониторинг качества и безопасности пищевых продуктов, здоровья населения проводится в соответствии с положением, утвержденным уполномоченным Правительством РФ федеральным органом исполнительной власти. В настоящее время действует Положение об организации и проведении мониторинга качества, безопасности пищевых продуктов и здоровья населения, утв. постановлением Правительства РФ от 22 ноября 2000 г. N 883.

Глава 4 Федерального закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов" закрепляет общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, которые составляют следующие самостоятельные группы:

**1. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов.**

Предназначенные для реализации пищевые продукты должны удовлетворять физиологические потребности человека в необходимых веществах и энергии, отвечать обычно предъявляемым к пищевым продуктам требованиям в части органолептических и физико-химических показателей и соответствовать установленным нормативными документами требованиям к допустимому содержанию химических (в том числе радиоактивных), биологических веществ и их соединений микроорганизмов и других биологических организмов, представляющих опасность для здоровья нынешнего и будущих поколений.

Необходимо отметить, что пищевая ценность продуктов детского питания должна соответствовать функциональному состоянию организма ребенка с учетом его возраста.

Продукты детского питания должны быть безопасными для здоровья ребенка.

Продукты диетического питания должны иметь свойства, позволяющие использовать такие продукты для лечебного и профилактического питания человека в соответствии с установленными федеральным органом исполнительной власти в области здравоохранения требованиями к организации диетического питания, и быть безопасными для здоровья человека.

**2. Требования к обеспечению качества и безопасности новых пищевых продуктов, материалов и изделий при их разработке и постановке на производство.**

При разработке новых пищевых продуктов, материалов и изделий, новых технологических процессов их изготовления, упаковки, хранения, перевозок и реализации индивидуальные предприниматели и юридические лица обязаны обосновывать требования к качеству и безопасности таких пищевых продуктов, материалов и изделий, их упаковке, маркировке и информации о таких пищевых продуктах, материалах и изделиях, сохранению качества и безопасности таких пищевых продуктов, материалов и изделий при их изготовлении и обороте, разрабатывать программы производственного контроля за качеством и безопасностью таких пищевых продуктов, материалов и изделий, методики их испытаний, а также устанавливать сроки годности таких пищевых продуктов, материалов и изделий.

Сроки годности пищевых продуктов, материалов и изделий устанавливаются в отношении таких пищевых продуктов, материалов и изделий, качество которых по истечении определенного срока с момента их изготовления ухудшается, которые приобретают свойства, представляющие опасность для здоровья человека, и в связи с этим утрачивают пригодность для использования по назначению.

Важно помнить, что показатели качества и безопасности новых пищевых продуктов, материалов и изделий, сроки их годности, требования к их упаковке, маркировке, информации о таких пищевых продуктах, материалах и изделиях, условиям изготовления и оборота таких пищевых продуктов, материалов и изделий, программам производственного контроля за их качеством и безопасностью, методикам испытаний, способам утилизации или уничтожения некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий должны быть включены в технические документы.

При этом проекты технических документов и опытные образцы новых пищевых продуктов, материалов и изделий подлежат санитарно-эпидемиологической экспертизе.

Проекты технических документов и опытные образцы изготовленных из продовольственного сырья животного происхождения новых пищевых продуктов, кроме того, подлежат ветеринарно-санитарной экспертизе.

Указанные проекты могут быть утверждены изготовителем только при получении заключений государственных санитарно-эпидемиологической службы РФ или ветеринарной службы РФ, удостоверяющих соответствие таких пищевых продуктов, материалов и изделий требованиям санитарных или ветеринарных правил и норм, а также безопасность для здоровья человека.

Требования утвержденных технических документов являются обязательными для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, осуществляющих деятельность по изготовлению и обороту конкретных видов пищевых продуктов, материалов и изделий.

**3. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий при их изготовлении.**

Изготовление пищевых продуктов, материалов и изделий следует осуществлять в соответствии с техническими документами при соблюдении требований санитарных и ветеринарных правил и норм.

Изготовитель пищевых продуктов, материалов и изделий в целях обеспечения их качества и безопасности разрабатывает и внедряет системы качества в соответствии с требованиями государственных стандартов.

Для изготовления пищевых продуктов должно применяться продовольственное сырье, качество и безопасность которого соответствует требованиям нормативных документов. При изготовлении продовольственного сырья допускается использование кормовых добавок, стимуляторов роста животных (в том числе гормональных препаратов), лекарственных средств, пестицидов, агрохимикатов, прошедших санитарно-эпидемиологическую экспертизу и государственную регистрацию в порядке, установленном законодательством РФ. Продовольственное сырье животного происхождения допускается для изготовления пищевых продуктов только после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы и получения изготовителем заключения государственной ветеринарной службы РФ, удостоверяющего соответствие продовольственного сырья животного происхождения требованиям ветеринарных правил и норм.

Важно знать, что при изготовлении продуктов детского питания и продуктов диетического питания не допускается использовать продовольственное сырье, изготовленное с использованием кормовых добавок, стимуляторов роста животных (в том числе гормональных препаратов), отдельных видов лекарственных средств, пестицидов, агрохимикатов и других опасных для здоровья человека веществ и соединений.

Пищевые добавки, используемые при изготовлении пищевых продуктов, и биологически активные добавки не должны причинять вред жизни и здоровью человека.

При изготовлении пищевых продуктов, а также для употребления в пищу могут быть использованы пищевые добавки и биологически активные добавки, прошедшие государственную регистрацию в порядке, установленном ст. 10 Федерального закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов".

Используемые в процессе изготовления пищевых продуктов материалы и изделия должны соответствовать требованиям нормативных документов к качеству и безопасности таких материалов и изделий. При изготовлении пищевых продуктов допускается применение материалов и изделий, прошедших государственную регистрацию в порядке, предусмотренном Федеральным законом "О качестве и безопасности пищевых продуктов".

Следует отметить, что изготовитель обязан проверить качество и безопасность каждой партии пищевых продуктов, материалов и изделий и передать покупателю вместе с ними удостоверение их качества и безопасности. Такое удостоверение не оформляется на продукцию общественного питания.

Напомним, что соответствие пищевых продуктов, материалов и изделий, перечни которых утверждаются уполномоченным Правительством РФ федеральным органом исполнительной власти, требованиям нормативных документов подтверждается сертификатом соответствия или декларацией о соответствии и знаком соответствия.

Необходимо также знать, что изготовитель пищевых продуктов, материалов и изделий обязан немедленно приостановить изготовление некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий на срок, необходимый для устранения причин, повлекших изготовление таких пищевых продуктов, материалов и изделий. В случае если устранить такие причины невозможно, изготовитель обязан прекратить изготовление некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий, изъять их из оборота, обеспечив возврат от покупателей, потребителей таких пищевых продуктов, материалов и изделий, организовать в установленном порядке проведение их экспертизы, утилизацию или уничтожение.

**4. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов при их расфасовке, упаковке и маркировке.**

Пищевые продукты должны быть расфасованы и упакованы такими способами, которые позволяют обеспечить сохранение качества и безопасность при их хранении, перевозках и реализации.

Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие расфасовку и упаковку пищевых продуктов, обязаны соблюдать требования нормативных документов к расфасовке и упаковке пищевых продуктов, их маркировке, а также к используемым для этого материалам.

Важно помнить, что на этикетках или ярлыках либо листках-вкладышах упакованных пищевых продуктов кроме информации, состав которой определяется законодательством РФ о защите прав потребителей, с учетом видов пищевых продуктов должна быть указана следующая информация на русском языке:

- о пищевой ценности (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов);

- о назначении и об условиях применения (в отношении продуктов детского питания, продуктов диетического питания и биологически активных добавок);

- о способах и об условиях изготовления готовых блюд (в отношении концентратов и полуфабрикатов пищевых продуктов);

- об условиях хранения (в отношении пищевых продуктов, для которых установлены требования к условиям их хранения);

- о дате изготовления и дате упаковки пищевых продуктов.

**5. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий при их хранении и перевозках.**

Пищевые продукты, материалы и изделия должны храниться и перевозиться в условиях, обеспечивающих сохранение их качества и безопасность.

Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие хранение, перевозки пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны соблюдать требования соответствующих нормативных документов и подтверждать соблюдение таких требований записями в товарно-сопроводительных документах.

Хранение пищевых продуктов, материалов и изделий допускается в специально оборудованных помещениях, сооружениях, которые должны соответствовать требованиям строительных, санитарных и ветеринарных правил и норм.

Для перевозок пищевых продуктов должны использоваться специально предназначенные или специально оборудованные для таких целей транспортные средства, имеющие оформленные в установленном порядке санитарные паспорта. В случае если при хранении, перевозках допущено нарушение, приведшее к утрате пищевыми продуктами, материалами и изделиями соответствующего качества и приобретению ими опасных свойств, индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие хранение, перевозки пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны информировать об этом их владельцев и получателей. Такие пищевые продукты, материалы и изделия не подлежат реализации, направляются на экспертизу, в соответствии с результатами которой они утилизируются или уничтожаются.

**6. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий при их реализации.**

При реализации пищевых продуктов, материалов и изделий граждане (в том числе индивидуальные предприниматели) и юридические лица обязаны соблюдать требования нормативных документов.

Следует отметить, что в розничной торговле не допускается продажа нерасфасованных и неупакованных пищевых продуктов, за исключением определенных видов пищевых продуктов, перечень которых устанавливается федеральным органом исполнительной власти в области торговли по согласованию с уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по государственному санитарно-эпидемиологическому надзору.

При этом реализация на продовольственных рынках пищевых продуктов непромышленного изготовления допускается только после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы и получения продавцами заключений государственной ветеринарной службы РФ, удостоверяющих соответствие таких пищевых продуктов требованиям ветеринарных правил и норм.

Если при реализации пищевых продуктов, материалов и изделий допущено нарушение, приведшее к утрате пищевыми продуктами, материалами и изделиями соответствующего качества и приобретению ими опасных свойств, граждане (в том числе индивидуальные предприниматели) и юридические лица, осуществляющие реализацию пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны снять их с реализации, обеспечить их отзыв от потребителей, направить некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия на экспертизу, организовать их утилизацию или уничтожение.

**7. Требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, ввоз которых осуществляется на территорию РФ.**

Качество и безопасность пищевых продуктов, материалов и изделий, ввоз которых осуществляется на территорию РФ, должны соответствовать требованиям нормативных документов.

Обязательства изготовителей, поставщиков по соблюдению требований нормативных документов в отношении пищевых продуктов, материалов и изделий, ввоз которых осуществляется на территорию РФ, являются существенными условиями договора их поставки.

Запрещается ввоз на территорию РФ пищевых продуктов, материалов и изделий, не прошедших государственной регистрации в порядке, установленном в ст. 10 Федерального закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов", а также пищевых продуктов, материалов и изделий, не имеющих документов, удостоверяющих соответствие качества и безопасности таких пищевых продуктов, материалов и изделий требованиям нормативных документов.

П. 1 Ст. 10 Федерального закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов: Отдельные виды впервые изготавливаемых и предназначенных для реализации на территории Российской Федерации или впервые ввозимых на территорию Российской Федерации и предназначенных для реализации на территории Российской Федерации пищевых продуктов, материалов и изделий подлежат государственной регистрации.

Перечень таких видов продукции устанавливается Правительством Российской Федерации, если иное не установлено международными договорами Российской Федерации, ратифицированными в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или в соответствии с документами, принятыми в соответствии с международными договорами Российской Федерации, ратифицированными в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В пунктах пропуска через Государственную границу РФ и пунктах таможенного оформления пищевых продуктов, материалов и изделий, ввоз которых осуществляется на территорию РФ, должностные лица, осуществляющие государственный санитарно-эпидемиологический надзор, государственный ветеринарный надзор и государственный фитосанитарный контроль, в соответствии со своей компетенцией проводят досмотр таких пищевых продуктов, материалов и изделий, проверку их товарно-сопроводительных документов и принимают решение о возможности оформления ввоза таких пищевых продуктов, материалов и изделий на территорию РФ.

В случае если пищевые продукты, материалы и изделия, ввоз которых осуществляется на территорию РФ, вызывают у должностных лиц, осуществляющих государственный санитарно-эпидемиологический надзор, государственный ветеринарный надзор и государственный фитосанитарный контроль, обоснованные сомнения в безопасности таких пищевых продуктов, материалов и изделий, указанные лица принимают решение о временном приостановлении оформления ввоза на территорию РФ таких пищевых продуктов, материалов и изделий.

В случае если пищевые продукты, материалы и изделия, ввоз которых осуществляется на территорию РФ, признаются опасными, должностные лица, осуществляющие государственный санитарно-эпидемиологический надзор, государственный ветеринарный надзор и государственный фитосанитарный контроль, запрещают ввоз таких пищевых продуктов, материалов и изделий на территорию РФ и делают отметку в их товарно-сопроводительных документах о том, что такие пищевые продукты, материалы и изделия опасны для здоровья человека и не подлежат реализации. Владелец опасных пищевых продуктов, материалов и изделий обязан в течение десяти дней вывезти их за пределы территории РФ.

При этом если опасные пищевые продукты, материалы и изделия в установленный срок не вывезены за пределы территории РФ, они конфискуются согласно законодательству РФ, направляются на экспертизу, в соответствии с результатами которой утилизируются или уничтожаются.

**8. Требования к организации и проведению производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий.**

Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны организовывать и проводить производственный контроль за их качеством и безопасностью, соблюдением требований нормативных и технических документов к условиям изготовления и оборота пищевых продуктов, материалов и изделий.

Производственный контроль за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий проводится в соответствии с программой производственного контроля, которая разрабатывается индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом на основании государственных стандартов и технических документов. Указанной программой определяются порядок осуществления производственного контроля за качеством и безопасностью пищевых продуктов, материалов и изделий, методики такого контроля и методики проверки условий их изготовления и оборота.

**9. Требования к работникам, осуществляющим деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов.**

Работники, занятые на работах, которые связаны с изготовлением и оборотом пищевых продуктов, оказанием услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания и при выполнении которых осуществляются непосредственные контакты работников с пищевыми продуктами, материалами и изделиями, проходят обязательные предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры, а также гигиеническое обучение в соответствии с законодательством РФ.

В силу приказа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия от 20 мая 2005 г. N 402 "О личной медицинской книжке и санитарном паспорте" утверждена форма личной медицинской книжки для работников отдельных профессий, производств и организаций, деятельность которых связана с производством, хранением, транспортировкой и реализацией пищевых продуктов и питьевой воды, воспитанием и обучением детей, коммунальным и бытовым обслуживанием населения.

Личная медицинская книжка должна содержать следующие сведения и отметки:

дата выдачи;

- сведения о владельце - ФИО, год рождения, домашний адрес, должность, личная подпись;

- отметки о переходе на работу в другие организации;

- отметки о перенесенных инфекционных заболеваниях;

- отметки о профилактических прививках;

- заключение соответствующих врачей о допуске к работе по результатам медицинского обследования;

- результаты обследования на туберкулез;

- результаты обследования на носительство возбудителей кишечных инфекционных заболеваний;

- результаты лабораторных исследований и осмотра дерматовенеролога;

- результаты исследований на гельминтозы;

- результаты обследования на носительство возбудителей дифтерии;

- результаты обследования на носительство патогенного стафилококка;

- сведения о профессиональной гигиенической подготовке и аттестации;

- отметка о предупреждении при нарушении санитарных норм и правил.

Больные инфекционными заболеваниями, лица с подозрением на такие заболевания, лица, контактировавшие с больными инфекционными заболеваниями, лица, являющиеся носителями возбудителей инфекционных заболеваний, которые могут представлять в связи с особенностями изготовления и оборота пищевых продуктов, материалов и изделий опасность распространения таких заболеваний, а также работники, не прошедшие гигиенического обучения, не допускаются к работам, при выполнении которых осуществляются непосредственные контакты работников с пищевыми продуктами, материалами и изделиями.

**10. Требования к изъятию из оборота некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий.**

Некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия подлежат изъятию из оборота. Владелец некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий обязан изъять их из оборота самостоятельно или на основании предписания органов государственного надзора и контроля.

Напомним, что, в случае если владелец некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий не принял меры по их изъятию из оборота, такие пищевые продукты, материалы и изделия конфискуются в порядке, установленном законодательством РФ.

**11. Требования к проведению экспертизы, утилизации или уничтожению некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий, изъятых из оборота.**

Некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия, изъятые из оборота, подлежат соответствующей экспертизе (санитарно-эпидемиологической, ветеринарно-санитарной, товароведческой и др.), проводимой органами государственного надзора и контроля в соответствии со своей компетенцией, в целях определения возможности утилизации или уничтожения таких пищевых продуктов, материалов и изделий.

Необходимо знать, что пищевые продукты, материалы и изделия, владелец которых не может подтвердить их происхождение, которые имеют явные признаки недоброкачественности и представляют в связи с этим непосредственную угрозу жизни и здоровью человека, подлежат утилизации или уничтожению без проведения экспертизы. До утилизации или уничтожения таких пищевых продуктов, материалов и изделий их владелец в присутствии представителя органа государственного надзора и контроля обязан изменить свойства таких пищевых продуктов, материалов и изделий любым доступным и надежным способом, исключающим возможность их дальнейшего использования по назначению.

Некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия на срок, необходимый для проведения их экспертизы, утилизации или уничтожения, направляются на временное хранение, условия осуществления которого исключают возможность доступа к таким пищевым продуктам, материалам и изделиям.

Находящиеся на временном хранении некачественные и опасные пищевые продукты, материалы и изделия подлежат строгому учету. Ответственность за сохранность таких пищевых продуктов, материалов и изделий несет их владелец.

На основании результатов экспертизы некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий соответствующий орган государственного надзора и контроля принимает постановление об их утилизации или уничтожении. Владелец некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий осуществляет выбор способов и условий их утилизации или уничтожения в соответствии с требованиями нормативных либо технических документов и согласовывает с органом государственного надзора и контроля, вынесшим постановление об утилизации или уничтожении таких пищевых продуктов, материалов и изделий, способы и условия их утилизации или уничтожения.

При этом возможность использования некачественных и (или) опасных пищевых продуктов в качестве корма животных согласовывается с государственной ветеринарной службой РФ.

Расходы на экспертизу, хранение, перевозки, утилизацию или уничтожение некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий оплачиваются их владельцем.

Владелец некачественных и опасных пищевых продуктов, материалов и изделий обязан представить в орган государственного надзора и контроля, вынесший постановление об их утилизации или уничтожении, документ либо его заверенную в установленном порядке копию, подтверждающие факт утилизации или уничтожения таких пищевых продуктов, материалов и изделий.

Органы государственного надзора и контроля, вынесшие постановление об утилизации или уничтожении некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий, обязаны осуществлять контроль за их утилизацией или уничтожением в связи с опасностью возникновения и распространения заболеваний и отравлений людей и животных, а также загрязнения окружающей среды.

**Лекция 3.4. Общие положения о публичной и судебной защите прав**

**потребителей**

1. *Понятие и виды публичной защиты прав потребителей.*
2. *Общественные объединения в сфере защиты прав потребителей.*
3. *Досудебный порядок урегулирования споров с участием потребителя.*
4. *Порядок судебной защиты прав потребителей.*

**1. Понятие и виды публичной защиты прав потребителей.**

Основы публичной защиты прав потребителей закреплены в гл. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей". Для определения сущности категории публичная защита прав потребителей" следует вначале пояснить, что в юридической литературе данную категорию выделяют как "публичная охрана прав потребителей". Так, по мнению М.Ю. Челышева, в юридической науке о защите прав говорят лишь тогда, когда права уже нарушены. Охрана же - это более широкое понятие. Она включает и защиту прав, и комплекс мер, направленных на нормальное осуществление права, недопущение его нарушения. В Законе РФ "О защите прав потребителей" и других актах речь как раз идет и о нормальной реализации прав потребителей (в отсутствие правонарушения), и о правовых последствиях нарушения этих прав. Однако законодатель применил формулировку "защита прав потребителей".

Публичная защита прав потребителей представляет собой правовую защиту закрепленных в законодательстве о защите прав потребителей прав неопределенного круга потребителей, т.е. всех лиц, на которых распространяются положения законодательства о защите прав потребителей.

**Публичная защита подразделяется на два самостоятельных вида:**

- государственная защита прав потребителей;

- общественная защита прав потребителей.

*В рамках государственной защиты выделяются два направления:*

- правовая регламентация отношений с участием потребителя, т.е. разработка и принятие определенных нормативных правовых актов;

- осуществление соответствующих функций в сфере защиты прав потребителей органами публичной власти, например техническое регулирование, контроль и надзор за соблюдением законодательства и т.д.

Государственная защита прав потребителей предусматривается на различных уровнях.

**Федеральный уровень.** Согласно п. 1 ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей" государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, определяемом Правительством РФ.

*Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей состоит из следующих направлений:*

- проведение мероприятий, связанных с контролем, - проверка соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

- выдача в пределах полномочий, предусмотренных законодательством РФ, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

- в установленном законодательством РФ порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

- направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством РФ порядке;

- направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей;

- обращение 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 или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей.

Статья 46 Закона РФ "О защите прав потребителей" также закрепляет то, что орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

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

В соответствии с Указом Президента РФ от 9 марта 2004 г. N 314 "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти" в настоящее время функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, которой были переданы функции по контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического надзора упраздненного Министерства здравоохранения РФ, в сфере надзора на потребительском рынке - Министерства экономического развития и торговли РФ, в сфере защиты прав потребителей - упраздненного Министерства РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека находится в ведении Министерства здравоохранения и социального развития РФ. Указанная Федеральная служба осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои территориальные органы во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями.

Названная Федеральная служба руководствуется в своей деятельности Конституцией РФ, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента РФ и Правительства РФ, международными договорами РФ, актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ, а также Положением о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 30 июня 2004 г. N 322 (в ред. от 20 февраля 2010 г.) и имеет следующие полномочия:

1) осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе:

- государственный санитарно-эпидемиологический надзор за соблюдением санитарного законодательства;

- государственный контроль за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- контроль за соблюдением правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг;

- санитарно-карантинный контроль в пунктах пропуска через Государственную границу РФ;

- аккредитацию испытательных лабораторий (центров), осуществляющих работы в области подтверждения соответствия качества и безопасности муки, макаронных и хлебобулочных изделий, и проверку их деятельности в части работы по подтверждению соответствия указанной продукции и выдачи сертификатов, предусмотренных законодательством РФ;

- государственный надзор и контроль за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий при осуществлении закупок указанной продукции для государственных нужд, а также при поставке (закладке) муки в государственный резерв, ее хранении в составе государственного резерва и транспортировке;

- государственный надзор и контроль за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий при ввозе (вывозе) указанной продукции на территорию РФ;

2) осуществляет в соответствии с законодательством РФ лицензирование отдельных видов деятельности, отнесенных к компетенции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; осуществляет прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг по перечню, утвержденному Правительством РФ, за исключением уведомлений, представляемых юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими деятельность на территориях, подлежащих обслуживанию Федеральным медико-биологическим агентством;

3) регистрирует:

- впервые внедряемые в производство и ранее не использовавшиеся химические, биологические вещества и изготовляемые на их основе препараты, потенциально опасные для человека (кроме лекарственных средств);

- отдельные виды продукции, представляющие потенциальную опасность для человека (кроме лекарственных средств);

- отдельные виды продукции, в том числе пищевые продукты, первые ввозимые на территорию РФ;

- лиц, пострадавших от радиационного воздействия и подвергшихся радиационному облучению в результате чернобыльской и других радиационных катастроф и инцидентов;

4) устанавливает причины и выявляет условия возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений);

5) информирует органы государственной власти РФ, органы государственной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления и население о санитарно-эпидемиологической обстановке и о принимаемых мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения;

6) готовит предложения о введении и об отмене на территории РФ, субъектов РФ ограничительных мероприятий (карантина) в порядке, установленном законодательством РФ;

7) организует в установленном порядке ведение социально-гигиенического мониторинга;

8) организует деятельность системы государственной санитарно-эпидемиологической службы РФ;

9) осуществляет в установленном порядке проверку деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства РФ в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров;

10) осуществляет функции главного распорядителя и получателя средств федерального бюджета в части средств, предусмотренных на содержание Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и реализацию возложенных на нее функций;

11) обеспечивает в пределах своей компетенции защиту сведений, составляющих государственную тайну;

12) организует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, принимает по ним решения и направляет заявителям ответы в установленный законодательством РФ срок;

13) обеспечивает мобилизационную подготовку Службы, а также контроль и координацию деятельности находящихся в ее ведении организаций по их мобилизационной подготовке;

14) организует профессиональную подготовку работников аппарата Службы, их переподготовку, повышение квалификации и стажировку;

15) осуществляет в соответствии с законодательством РФ работу по комплектованию, хранению, учету и использованию архивных документов, образовавшихся в процессе деятельности Службы;

16) взаимодействует в установленном порядке с органами государственной власти иностранных государств и международными организациями в установленной сфере деятельности;

17) в установленном законодательством РФ порядке размещает заказы и заключает государственные контракты, а также иные гражданско-правовые договоры на проведение научно-исследовательских работ для государственных нужд в установленной сфере деятельности, на поставку вакцин, необходимых для реализации национального календаря профилактических прививок, диагностических средств и антиретровирусных препаратов для профилактики, выявления и лечения лиц, инфицированных вирусами иммунодефицита человека и гепатитов В и С, а также на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд Службы;

18) осуществляет иные функции в установленной сфере деятельности, если такие функции предусмотрены федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента РФ или Правительства РФ.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности имеет следующие права:

- организовывать проведение необходимых исследований, испытаний, экспертиз, анализов и оценок, в том числе научных исследований по вопросам осуществления надзора в установленной сфере деятельности;

- давать юридическим и физическим лицам разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;

- запрашивать и получать сведения, необходимые для принятия решений по отнесенным к компетенции Службы вопросам;

- привлекать в установленном порядке для проработки вопросов установленной сферы деятельности научные и иные организации, ученых и специалистов;

- 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 юридическими лицами и гражданами обязательных требований в установленной сфере деятельности;

- осуществлять контроль за деятельностью территориальных органов Службы и подведомственных организаций;

- создавать совещательные и экспертные органы (советы, комиссии, группы, коллегии) в установленной сфере деятельности;

- разрабатывать и утверждать в установленном порядке образцы форменной одежды, знаков различия и отличия, удостоверений, порядок ношения форменной одежды.

При этом Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека не вправе осуществлять в установленной сфере деятельности нормативно-правовое регулирование, кроме случаев, устанавливаемых указами Президента РФ и постановлениями Правительства РФ, а также управление государственным имуществом и оказание платных услуг.

Важно знать, что Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека осуществляет контрольные мероприятия на основе Административного регламента - АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ИСПОЛНЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБОЙ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРОВЕРОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ И ГРАЖДАН ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТРЕБОВАНИЙ САНИТАРНОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА, ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПРАВИЛ ПРОДАЖИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ТОВАРОВ (утв. приказом **ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПРИКАЗ от 16 июля 2012 г. N 764.).**

Вышеуказанный административный регламент устанавливает следующие особенности административных процедур, проводимых Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека: **(далее по действующему регламенту)**

*это старые положения*

-1) юридическими фактами, являющимися основаниями для проверки деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, и соблюдения правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг, являются:

- акт проведения санитарно-эпидемиологического расследования по факту выявления продукции, сырья, материалов, оборудования и технологий, представляющих опасность для здоровья населения, или по фактам изменения показателей среды обитания человека;

- акт проверки соблюдения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, и соблюдения правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг;

- обращения граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения санитарного законодательства, законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, и соблюдения правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг;

- обращения органов государственной власти и органов местного самоуправления по вопросам нарушения санитарного законодательства, законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, и соблюдения правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг;

- нормативные правовые акты (постановления, приказы) главных государственных санитарных врачей (заместителей) (руководителей территориальных органов Роспотребнадзора и их заместителей);

- аварийные ситуации, которые привели или могут привести к ухудшению санитарно-эпидемиологической обстановки на объекте или территории;

- отравления, заболевания, в том числе профессиональные, или изменение других показателей здоровья человека;

- сообщения в средствах массовой информации, содержащие данные, указывающие на ухудшение санитарно-эпидемиологического благополучия населения;

2) административные процедуры осуществления надзора в установленной сфере деятельности включают:

- надзор за выполнением требований санитарного законодательства, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, предписаний и постановлений должностных лиц, осуществляющих государственный санитарно-эпидемиологический надзор;

- меры пресечения нарушений санитарного законодательства, выдачу предписаний и вынесение постановлений о фактах нарушения санитарного законодательства, а также привлечение к ответственности лиц, их совершивших;

- проведение санитарно-эпидемиологических расследований, направленных на установление причин и выявление условий возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний, отравлений;

- проверку соблюдения изготовителями, исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями, уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами обязательных требований законодательства о защите прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

- выдачу изготовителям, исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям, уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

- принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг);

- направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством РФ порядке;

- направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей;

3) мероприятия по надзору в установленной сфере деятельности осуществляются как в плановом, так и во внеплановом порядке;

4) распоряжением руководителя (заместителя руководителя) Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека или руководителя (заместителя руководителя) территориального органа на основании мотивированного предложения должностного лица (руководителя проверяющей группы), осуществляющего мероприятия по надзору, срок проведения мероприятий по надзору в установленной сфере деятельности может быть продлен не более чем на один месяц в случаях, если:

- объект надзора является источником различных вредных и опасных воздействий на здоровье человека (шум, вибрация, радиация и иные физические и химические факторы);

- перечень вредных факторов и путей их воздействия неизвестен;

- при аварийных ситуациях, массовых инфекционных и неинфекционных заболеваниях;

- это предусмотрено санитарным законодательством или законодательством в сфере защиты прав потребителей и связано с необходимостью проведения санитарно-эпидемиологических исследований (испытаний), санитарно-эпидемиологических экспертиз или иных видов экспертиз со значительным объемом мероприятий по надзору;

5) плановые мероприятия по надзору в установленной сфере деятельности осуществляются не чаще чем один раз в два года по отношению к одному юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю.

В отношении субъекта малого предпринимательства плановое мероприятие по надзору в установленной сфере деятельности может быть проведено не ранее чем через три года с момента его государственной регистрации.

Кроме того, плановые мероприятия по проверке выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем требований санитарного законодательства осуществляются одновременно с плановыми мероприятиями по проверке соблюдения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также соблюдения правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг.

Необходимо отметить, что план проведения мероприятий по надзору в установленной сфере деятельности составляется в каждом территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека ежегодно и утверждается приказом руководителя территориального органа не позднее чем за месяц, предшествующий календарному году.

При этом руководитель территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на основании ежегодного плана проведения мероприятий по надзору может утверждать ежеквартальные (ежемесячные) планы.

Отметим, что перечни юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в отношении которых проводятся мероприятия по надзору в установленной сфере деятельности, составляются на основании сведений, полученных от соответствующих органов государственной регистрации, и регистрируются в журнале учета юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в отношении которых осуществляется надзор в установленной сфере деятельности.

Вместе с тем плановые мероприятия по надзору в установленной сфере деятельности по отношению к одному юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю осуществляются в сроки в соответствии с утвержденным планом проведения проверок вне зависимости от сроков проведения внеплановых проверок за деятельностью данного юридического лица или индивидуального предпринимателя;

6) внеплановые проверки за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в установленной сфере деятельности проводятся в случаях:

- необходимости контроля за исполнением вынесенных предписаний об устранении выявленных нарушений;

- получения информации от юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, органов государственной власти о возникновении аварийных ситуаций, об изменениях или о нарушениях технологических процессов, а также о выходе из строя сооружений, оборудования, которые могут непосредственно причинить вред жизни, здоровью людей, окружающей среде и имуществу граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

- возникновения угрозы здоровью и жизни граждан, загрязнения окружающей среды, повреждения имущества, в том числе в отношении однородных товаров (работ, услуг) других юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей;

- обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) иных юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей, связанные с невыполнением ими обязательных требований, а также получения иной информации, подтверждаемой документами и иными доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков таких нарушений.

При этом внеплановые мероприятия по надзору при поступлении жалоб на возникновение инфекционных, массовых неинфекционных заболеваний, отравлений осуществляются немедленно, при поступлении жалоб на недоброкачественную продукцию - в течение 3 дней, в остальных случаях - в течение месяца.

При проведении внеплановых проверок выполняются административные процедуры, аналогичные тем, которые выполняются при проведении плановых проверок, и объектом проверки являются факты и основания, послужившие причиной внеплановой проверки;

7) при проведении мероприятий по надзору в установленной сфере деятельности должностное лицо (должностные лица) Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека или ее территориальных органов не вправе:

- проверять выполнение обязательных требований, не относящихся к полномочиям Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека или ее территориального органа, от имени которого действует должностное лицо;

- осуществлять плановые проверки в случае отсутствия при проведении мероприятий по надзору должностных лиц или работников проверяемых юридических лиц или индивидуальных предпринимателей либо их представителей;

- требовать представления документов, информации, образцов (проб) продукции, если они не являются объектами мероприятий по надзору и не относятся к предмету проверки, а также изымать оригиналы документов, относящихся к предмету проверки;

- требовать образцы (пробы) продукции для проведения их исследований (испытаний), экспертизы без оформления акта об отборе образцов (проб) продукции в установленной форме и в количестве, превышающем нормы, установленные государственными стандартами или иными нормативными документами;

- распространять информацию, составляющую охраняемую законом тайну и полученную в результате проведения мероприятий по надзору, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;

- превышать установленные сроки проведения мероприятия по надзору;

8) в рамках мероприятий по надзору в установленной сфере деятельности осуществляются:

**а)** визуальный осмотр объекта надзора с целью оценки соответствия объекта обязательным требованиям. Визуальный осмотр объекта надзора осуществляется в присутствии руководителя или иного уполномоченного руководителем должностного лица, индивидуального предпринимателя. В случае если мероприятие по надзору является внеплановым и связано с расследованием причин и обстоятельств возникновения и распространения инфекционных и массовых неинфекционных заболеваний, мероприятие по контролю может осуществляться должностным лицом (должностными лицами) единолично либо в присутствии сотрудника проверяемого объекта. При этом должностное лицо должно принять меры к информированию о проводимой проверке руководителя или иного уполномоченного руководителем должностного лица, индивидуального предпринимателя, результаты проверки довести до их сведения в трехдневный срок после ее окончания. В ходе визуального осмотра фиксируются факты нарушений обязательных требований, на что устно указывается руководителю или иному уполномоченному руководителем должностному лицу, индивидуальному предпринимателю либо сотруднику проверяемого объекта.

Впоследствии факты нарушений обязательных требований вносятся в акт;

**б)** анализ документов и представленной информации. Анализ документов и представленной информации осуществляется в ходе проверки объекта. Должностное лицо вправе потребовать для ознакомления документацию, необходимую для оценки санитарно-технического, санитарно-эпидемиологического состояния объекта и продукции, состояния здоровья связанных с проверяемым объектом лиц, а также для оценки соблюдения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, и правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг.

При отказе руководителя проверяемого объекта или уполномоченного должностного лица, индивидуального предпринимателя предоставить документацию, необходимую для оценки санитарно-технического, санитарно-эпидемиологического состояния объекта или продукции, состояния здоровья лиц, связанных с проверяемым объектом, об этом также делается пометка в акте;

**в)** анализ данных лабораторных, инструментальных исследований. Анализ данных лабораторных, инструментальных исследований осуществляется в случаях, если проверка сопровождалась проведением исследований, испытаний и токсикологических, гигиенических и иных видов оценок.

При этом исследования, испытания и токсикологические, гигиенические и иные виды оценок проводятся в случаях, если обязательные требования к объекту надзора содержат показатели, оценка которых невозможна без проведения обследований, исследований, испытаний и токсикологических, гигиенических и иных видов оценок.

Реестр аккредитованных организаций, осуществляющих исследования, испытания, токсикологические, гигиенические и иные виды оценок, размещается на официальном сайте Роспотребнадзора;

9) по результатам мероприятий по надзору должностным лицом (должностными лицами) Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека или ее территориальных органов, осуществляющим проверку, составляется акт установленной формы в двух экземплярах;

10) возбуждение и рассмотрение дела об административном правонарушении в установленной сфере деятельности производятся в порядке, установленномКоАП РФ.

Направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением санитарного законодательства, законодательства о защите прав потребителей, осуществляется в порядке и с соблюдением требований УК РФ и УПК РФ;

11) при обнаружении в ходе рассмотрения обращений и (или) при проведении плановых или внеплановых проверок изготовителей, исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров, осуществляющих лицензируемые виды деятельности, нарушений законодательства о защите прав потребителей, выражающихся в несоблюдении лицензионных требований и условий, документированная информация, подтверждающая данное обстоятельство, с сопроводительным письмом, подписываемым руководителем (заместителем руководителя) Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориального органа), направляется в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством РФ порядке;

12) при проведении административных процедур, предусмотренных настоящим подразделом, уполномоченным должностным лицам Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, ее территориального органа в каждом случае необходимо:

- определить характер допущенного нарушения (нарушений), нормы законов и иных нормативных правовых актов, обязательные требования которых к товарам (работам, услугам) были нарушены;

- установить, распространяется ли на рассматриваемые отношения законодательство о защите прав потребителей;

- определить круг лиц, имеющих отношение к установленному нарушению, в том числе наличие пострадавших, свидетелей;

- определить юридически значимые факты, подтверждающие неисполнение нарушителем обязательных требований к товарам (работам, услугам);

- определить причинно-следственную связь между допущенным нарушением и угрозой жизни и здоровью людей, доказательства угрозы жизни и здоровью людей, последствия, которые может повлечь (повлекло) допущенное нарушение;

- принять во внимание доводы, которые выставляются нарушителем в доказательство своей невиновности.

Следует отметить, что согласно п. 3 ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей" уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

*Статья 40. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей.* (в ред. Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=B208813B0A763BB203E39E47E3DAF4DA3A770E874C995EC85A572D7009B7964016C0301828B78A39xAkDU) от 18.07.2011 N 242-ФЗ).

1. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (далее - орган государственного надзора) в [порядке](consultantplus://offline/ref=B208813B0A763BB203E39E47E3DAF4DA3A7C0683499B5EC85A572D7009B7964016C0301828B78A3BxAk4U), установленном Правительством Российской Федерации.

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

1) организацию и проведение [проверок](consultantplus://offline/ref=B208813B0A763BB203E39E47E3DAF4DA3A76078049925EC85A572D7009B7964016C0301828B78A3BxAk4U) 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](consultantplus://offline/ref=B208813B0A763BB203E39E47E3DAF4DA3A760C834C9C5EC85A572D7009B7964016C0301828B78A3AxAkAU) от 25.06.2012 N 93-ФЗ)

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](#Par5) - [6](#Par11) 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](consultantplus://offline/ref=B208813B0A763BB203E39E47E3DAF4DA3A760C8248925EC85A572D7009xBk7U) от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

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](consultantplus://offline/ref=B208813B0A763BB203E39E47E3DAF4DA3A7807804C9C5EC85A572D7009B7964016C0301828B78A3AxAk8U) 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](consultantplus://offline/ref=B208813B0A763BB203E39E47E3DAF4DA3A7606864F9B5EC85A572D7009B7964016C0301828B78933xAk9U) Российской Федерации о техническом регулировании.

8. Орган государственного надзора совместно с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, указанными в [пункте 7](#Par26) 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](consultantplus://offline/ref=B208813B0A763BB203E39E47E3DAF4DA3A7A0D834A9B5EC85A572D7009B7964016C0301828B78A3AxAkDU), установленном Правительством Российской Федерации.

(п. 8 введен Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=B208813B0A763BB203E39E47E3DAF4DA3A760C834C9C5EC85A572D7009B7964016C0301828B78A3AxAk5U) от 25.06.2012 N 93-ФЗ)

При этом для успешного осуществления соответствующих полномочий

Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в ст. 41 Закона РФ "О защите прав потребителей" предусмотрено, что изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), а также иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих функции по государственному контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), их должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных названным Законом.

**Уровень субъекта РФ.** Согласно ст. 42.1 Закона РФ "О защите прав потребителей" высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта РФ осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

**Муниципальный уровень.** В соответствии со ст. 44 Закона РФ "О защите прав потребителей" в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.

(в ред. Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=E20E11E741BDD86C234D5FCB616FAAADEE78392C7DE0B76AFBBDAC5CC71250CFF620E53145F8F71CE4p5U) от 22.08.2004 N 122-ФЗ).

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей; 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).

**Прием жалоб потребителей может осуществляться через** [**многофункциональные центры**](consultantplus://offline/ref=E20E11E741BDD86C234D5FCB616FAAADEE793B297EE3B76AFBBDAC5CC71250CFF620E53145F8F218E4p1U) **предоставления государственных и муниципальных услуг.**

(часть третья введена Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E20E11E741BDD86C234D5FCB616FAAADEE77302A7FE1B76AFBBDAC5CC71250CFF620E53145F8F319E4p3U) от 28.07.2012 N 133-ФЗ)

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).

Второй вид публичной защиты прав потребителей - общественная защита закреплена в ст. 45 Закона РФ "О защите прав потребителей". Пункт 1 ст. 45 гласит, что граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством РФ. Данное положение основано на конституционном праве граждан на объединение (ст. 30 Конституция РФ). В частности, ст. 3 Федерального закона от 19 мая 1995 г. "Об общественных объединениях" в право граждан на объединение включает право создавать на добровольной основе общественные объединения для защиты общих интересов и достижения общих целей, право вступать в существующие общественные объединения либо воздерживаться от вступления в них, а также право беспрепятственно выходить из общественных объединений.

Создание общественных объединений способствует реализации прав и законных интересов граждан. 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. Создаваемые гражданами общественные объединения могут регистрироваться в соответствующем порядке и приобретать права юридического лица либо функционировать без государственной регистрации и приобретения прав юридического лица.

В силу ст. 5 Федерального закона "Об общественных объединениях" под общественным объединением понимается добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения. Право граждан на создание общественных объединений реализуется как непосредственно путем объединения физических лиц, так и через юридические лица - общественные объединения.

Таким образом, общественная защита прав потребителей осуществляется общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами), которые для осуществления своих уставных целей согласно законодательству вправе:

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

- 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;

- 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;

- 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 РФ о техническом регулировании обязательным требованиям;

- 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 РФ;

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

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

В связи с поддержкой общественного движения в защиту прав потребителей органам исполнительной власти субъектов РФ и органам местного самоуправления рекомендовано:

- организовывать работу по защите прав потребителей на основе объединения усилий органов исполнительной власти, органов по защите прав потребителей при местной администрации, территориальных органов РФ, контролирующих соблюдение законодательства о защите прав потребителей, и общественных организаций потребителей;

- принять организационные меры, направленные на создание условий для широкого развития общественного движения потребителей, оказывать общественным организациям потребителей помощь в период их становления и в последующей работе в части выделения необходимых помещений, оборудования, средств телефонной связи, установления льготных ставок аренды занимаемых ими помещений и тарифов на услуги телефонной связи, предоставления финансовой помощи, в том числе за счет средств, поступающих в местные бюджеты от штрафов, взыскиваемых с хозяйствующих субъектов за нарушение законодательства о защите прав потребителей;

- содействовать привлечению внимания средств массовой информации, в том числе радио и телевидения, к вопросам защиты прав потребителей и систематическому освещению данной темы.

**2. Общественные объединения в сфере защиты прав потребителей.**

[Закон](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I)"О защите прав потребителей" устанавливает не только государственную, но и общественную защиту прав потребителей и контроль над соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в рассматриваемой области.

Общественные объединения потребителей осуществляют деятельность в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06093012435B3C0396390Ev2l3I) от 19.05.1995 N 82-ФЗ "Об общественных объединениях". Согласно данному [Закону](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06093012435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470DBEv4lAI) право граждан на объединение включает право создавать на добровольной основе общественные объединения для защиты общих интересов и достижения общих целей, право вступать в существующие общественные объединения либо воздерживаться от вступления в них, а также право беспрепятственно выходить из общественных объединений.

Законодательство о защите прав потребителей [(ст. 45)](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594709BAv4l8I)предоставляет общественным объединениям, действующим в сфере защиты прав потребителей, права, необходимые для эффективного исполнения лежащих на них задач.

*Целью создания общественных объединений потребителей* является охрана и защита прав потребителей.

Так, *общественные объединения потребителей* (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей *вправе*:

 участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

 проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

 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;

 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;

 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 РФ о техническом регулировании обязательным требованиям;

 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 РФ;

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

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

В соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA9v5l1I)"О защите прав потребителей" общественные объединения потребителей вправе осуществлять только общественный контроль соблюдения прав и интересов потребителей с применением соответствующих мер общественного воздействия на изготовителя (исполнителя, продавца).

Действенными мерами являются:

 разъяснительная и просветительская работа среди предпринимательских структур и граждан-потребителей,

 консультирование,

 оказание помощи в составлении искового заявления и сопровождении дел при судебной защите,

 широкое информирование населения через СМИ о правах потребителей.

Как правило, на практике в отдельных регионах для обеспечения соблюдения прав граждан в сфере потребления создаются общества защиты прав потребителей. Данные организации действуют в рамках законодательства о некоммерческих организациях и преследуют социально полезные цели.

*Основными направлениями деятельности обществ защиты прав потребителей* являются:

 защита установленных законодательством прав потребителей;

 содействие при реализации прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, безопасность этих товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья, а также на получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах);

 просвещение в области защиты прав потребителей.

Для достижения уставных целей *общество защиты прав потребителей* в соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I) "О защите прав потребителей" *осуществляет следующие виды деятельности*:

 рассматривает жалобы граждан о нарушениях прав потребителей, консультирует их по вопросам законодательства о защите прав потребителей;

 анализирует договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, производителями) с потребителями, с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей, и предпринимает необходимые действия для защиты прав потребителей;

 осуществляет сбор информации о нарушении прав потребителей, причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, вызванного опасными товарами (работами, услугами), и извещает органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью товаров (работ, услуг), принимает необходимые меры для защиты прав потребителей;

 в целях защиты прав потребителей предъявляет иски в суды по собственной инициативе или по поручению потребителя (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

 организует семинары и конференции по вопросам защиты прав потребителей;

 оказывает юридическое консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей, применения положений [Закона](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I) "О защите прав потребителей" и других нормативных актов в сфере защиты потребителей.

 В настоящее время в РФ действуют более 600 общественных объединений местного, регионального и межрегионального уровней. На международном и национальном уровнях общественные объединения России представлены соответственно **Международной конфедерацией обществ потребителей** (КонфОП), **Союзом потребителей Российской Федерации** (СПРФ), **Всероссийской лигой защитников потребителей** (ВЛЗП).

Зачастую такие общественные объединения могут работать заметно эффективнее, чем органы государственной власти и органы местного самоуправления. Так, Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ) создан в декабре 1990 г. и на сегодняшний день он объединяет свыше 100 республиканских, краевых, областных, городских и районных общественных объединений потребителей - большинство всех реально работающих в России организаций по защите прав потребителей.

Государственным докладом о защите прав потребителей специально обращено внимание на следующие организации по защите прав потребителей.

Деятельность *Конфедерации обществ потребителей*, объединяющей общественное движение России и ряда стран - членов СНГ, сконцентрирована на законотворческой работе, проведении ряда специальных исследований, дальнейшем развитии потребительского образования, в том числе и на уровне СНГ.

Так, Конфедерация обществ потребителей совместно с институтом национального проекта "Общественный договор" выступила инициатором разработки пакета законопроектов, направленных на снятие административных барьеров в экономике. Разработаны проекты Федеральных законов "О государственной регистрации юридических лиц", "О стандартизации и подтверждении соответствия", "Об основах государственного контроля (надзора) на рынке товаров, работ и услуг", "Об организациях саморегулирования", поправки к [Закону](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I) "О защите прав потребителей".

*Союз потребителей РФ* - наиболее крупное национальное общественное объединение потребителей национального уровня. Деятельность Союза потребителей РФ направлена как на представительство интересов потребителей в различных органах власти федерального уровня, так и на проверки соблюдения прав потребителей, судебную защиту, проведение независимой экспертизы качества товаров. Одна из основных задач Союза - участие в выработке решений, затрагивающих права и интересы потребителей, и оппонирование властям по решениям, эти права и интересы ущемляющим.

*Всероссийская лига защитников потребителей* в отличие от Конфедерации обществ потребителей и Союза потребителей РФ объединяет профессионалов в области защиты прав потребителей, что и определяет специфику работы этой организации. В качестве наиболее важных направлений определены просвещение и информирование потребителей, тестирование товаров, независимая потребительская экспертиза, анализ нормативной базы, касающейся прав потребителей.

Всероссийская лига защитников потребителей имеет около 50 региональных отделений, на правах национальной организации входит в Координационный совет Конфедерации обществ потребителей, является его членом. Кроме того, Лига представляет интересы потребителей в ФЭК, Ассоциации потребителей электроэнергии, Межведомственном совете по защите прав потребителей, Общественном совете по рекламе.

Лига разработала систему организации защиты прав потребителей в регионе. Одновременно с разработкой системы началось ее частичное внедрение в регионах.

Лига разработала Программу регионального потребительского сравнительного тестирования товаров, работ, услуг (РПСТ), которая подразумевает независимую экспертизу и испытания качества и безопасности ряда образцов товаров, работ, услуг. Уделяя большое внимание вопросам потребительского образования, Всероссийская лига защитников потребителей разработала программу школьного потребительского образования, которая включает обучение потребительским знаниям в течение всего срока пребывания в общеобразовательной школе.

*Особое место* в реализации потребительской политики занимает некоммерческая благотворительная организация -**Национальный фонд защиты потребителей**. При поддержке девяти федеральных органов исполнительной власти, ряда научных центров и десятков крупных хозяйствующих субъектов Фонд последовательно осуществляет выполнение целевых программ и проектов по организации системы независимой экспертизы качества товаров, работ, услуг, объединению интеллектуального и финансового потенциала структур всех форм собственности для защиты потребительского рынка от фальсифицированной и некачественной продукции, формированию нового типа поведения потребителей в России.

**3. Досудебный порядок урегулирования споров с участием потребителя**

Досудебный порядок разрешения споров, вытекающих из потребительских отношений, выступает зачастую первоначальным этапом разрешения возникшего конфликта. Сущность внесудебного порядка состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд.

Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

Добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя, исполнителя). Что же касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав продавцу (изготовителю, исполнителю) - право потребителя. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю), либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю).

Естественно, что при этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требования полностью или частично.

Тем не менее, досудебное урегулирование возникшего спора зачастую является более эффективным, чем судебная тяжба. Ведь иногда возникшие у потребителя претензии могут быть разрешены без лишних препятствий при обращении потребителя непосредственно к продавцу.

Однако даже в тех случаях, когда законом или договором не предусмотрен обязательный претензионный порядок, потребителю иногда целесообразно начать с претензии, например, если нарушение договора исполнителем носит неочевидный, спорный характер. В противном случае потребитель рискует предъявить неосновательный иск, что повлечет необходимость выплаты ответчику компенсации за фактическую потерю времени. Размер компенсации определяется судом в разумных пределах и с учетом конкретных обстоятельств дела ([ст. 99](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C0B073510435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594709B8v4l7I) Гражданского процессуального кодекса РФ - ГПК РФ).

В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права необходимо составить **претензию,** которая пишется на имя продавца (исполнителя, изготовителя) в двух экземплярах. Так как в настоящее время большинство товаров приобретается на рынках, то в таком случае претензия пишется на имя частного предпринимателя.

Содержание претензии законодательством не определено, следовательно, оно имеет произвольную форму. Вместе с тем, принимая во внимание тот факт, что именно от обоснованности претензионных требований зависит решение как организации, так и (если потребитель будет обращаться в суд) судебных органов, к вопросу составления претензии следует подойти весьма ответственно.

Прежде всего, требования должны быть четко сформулированными и лаконичными и, кроме того, аргументированы указанием на обстоятельства, которые были нарушены (непосредственные пункты договора, конкретные нормы законодательства). Любая претензия должна иметь под собой доказательную базу.

В претензии излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. В претензии должно содержаться требование добровольного удовлетворения прав потребителя. В противном случае потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда. Претензия, подписанная заявителем, с указанием его домашнего адреса, с приложением документов по существу претензии передается адресату. На втором экземпляре необходимо сделать отметку о получении оригинала должностным лицом. Претензия также может быть отправлена по почте заказным письмом с уведомлением о вручении адресату.

В случае предъявления претензий потребитель должен представить не только товарный чек как документ, подтверждающий факт покупки, но и заключение эксперта, в котором указывается, что брак производственный. Хотя формально по [Закону](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470CBCv4lCI) "О защите прав потребителей" отсутствие кассового или товарного чека не препятствует предъявлению требований, фактически потребитель лишается возможности защитить свои права. Очень часто недобросовестные продавцы просто отказываются признать свой товар, поэтому очень трудно доказать, что товар приобретен именно у этого продавца. [Закон](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470CBCv4lCI)в таких случаях допускает возможность использовать как доказательство показания свидетелей. Но нередко граждане приобретают товар, заказывают работы или услуги без свидетелей. Поэтому, несмотря на то, что [Закон](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594709BFv4lDI)не обязывает продавца выдавать товарный чек, покупатели должны сами себя обезопасить и требовать при покупках товарные чеки. Иногда продавцы отказывают в выдаче товарных чеков ввиду отсутствия бланков. Но это не является основанием для подобного отказа. Товарный чек можно выписать на простом листе бумаги с указанием номера свидетельства индивидуального предпринимателя, Ф.И.О. продавца, вида товара, цены, даты продажи, гарантийного срока и подписи.

Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, получившие претензию, обязаны сообщить заявителю о результатах ее рассмотрения в соответствующий срок, предусмотренный договором либо действующим законодательством. Ответ на претензию направляется в письменном виде и подписывается руководителем предприятия.

Широко используемый в отношениях на потребительском рынке метод: сначала обращение потребителя с претензией к предпринимателю и лишь затем, в случае невозможности добровольного разрешения конфликта, в суд - должен носить обязательный, а не рекомендательный характер. Как указано выше, в судебной практике часто возникают ситуации, что ответчик лишь при получении повестки в суд и копии искового заявления, когда иск уже принят к производству суда, узнает, что у потребителя к нему есть какие-либо претензии, а конфликт, оказывается, можно было урегулировать добровольно.

Не обращаясь предварительно к ответчику, потребитель сам ухудшает свое положение. Он лишает себя возможности взыскать моральный вред, неустойку и другие санкции, предусмотренные [Законом](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390Ev2l3I), лишь в случаях неудовлетворения законных требований потребителя в добровольном порядке, несоблюдения установленных сроков, наличия вины предпринимателя, что при отсутствии досудебного обращения истца установлено, не будет.

Надо учитывать, что требование о возмещении морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав продавцом (изготовителем, исполнителем), может быть удовлетворено только в судебном порядке.

Между тем соблюдение претензионного порядка может стать препятствием для потребителя при обращении за судебной защитой. В соответствии с [п. 3 ст. 30](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C0B073510435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470CBAv4l6I)ГПК РФ иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки, предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, которому в установленном порядке была предъявлена претензия. При этом речь идет об исключительной подсудности.

В то же время в соответствии с [п. 2 ст. 17](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA059470EB9v4l6I) Закона "О защите прав потребителей" иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца:

 в суд по месту нахождения организации,

 в суд по месту жительства истца,

 в суд по месту заключения или исполнения договора.

Налицо коллизия законов, которая должна толковаться в пользу слабой стороны, т.е. потребителя.

*При отклонении претензии* или неполучении ответа в установленный срок заявитель имеет право предъявить иск в суд. Обязательный претензионный порядок установлен также транспортными уставами и кодексами в случае споров, вытекающих из договоров перевозки пассажиров, их багажа и грузов. Например, [ст. 797](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968F01033214435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594609BFv4lEI)ГК РФ предусматривает обязательное предъявление претензии перевозчику по поводу перевозки груза до обращения истца в суд, которое может последовать лишь после полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо в случае неполучения от него ответа в течение 30 дней. Несоблюдение обязательного досудебного порядка урегулирования споров препятствует рассмотрению иска.

При оказании некоторых видов услуг установлены особенности в регулировании вопросов, связанных с порядком предъявления потребителем соответствующей претензии. Например, [Закон](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06083E16435B3C0396390Ev2l3I) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" устанавливает обязательный претензионный порядок предъявления требований к качеству туристского продукта. При этом претензия в письменной форме должна быть предъявлена туристом не позднее 20 дней с момента окончания действия договора. Туристическая организация обязана рассмотреть ее в течение 10 дней. Здесь важно отметить, что несоблюдение данного порядка может послужить основанием для оставления судом заявления потребителя о возмещении убытков, причиненных ненадлежащим качеством туристского продукта, без рассмотрения ([ст. 222](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C0B073510435B3C0396390E235FF34DE3FFA059460DBDv4lAI)ГПК РФ).

Предъявление претензии по большинству дел о защите прав потребителей необязательно, но рекомендуется как возможный досудебный порядок урегулирования споров, способ конкретизировать свои требования к ответчику до судебного разбирательства и документально зафиксировать момент начала отсчета срока удовлетворения требований потребителя.

На международном уровне вопросы защиты прав потребителей во внесудебном порядке отражены в принятых Комиссией 30.03.1998г. Рекомендациях 98/257/EC о принципах, применимых к органам, ответственным за внесудебное разрешение споров с участием потребителей. Этот документ раскрывает общие, основные идеи обеспечения механизма защиты прав потребителей в рамках процедуры досудебного урегулирования спора.

В настоящее время в рамках ЕС функционирует **Сеть европейских центров для потребителей**(ECC-Net). Она создана в результате объединения EEJ-Net и Сети европейских центров для потребителей, которая предоставляла консультационные услуги для потребителей.

Европейские центры для потребителей существуют в каждом государстве - члене ЕС. Они оказывают услуги по информированию потребителей о возможностях общего рынка, европейском и национальном праве, а также оказывают им содействие в составлении заявлений по трансграничным спорам, подбирают подходящую внесудебную процедуру разрешения спора, обеспечивают доступ потребителей к таким процедурам, могут сами участвовать в разрешении споров.

Следует отметить, что досудебный порядок защиты прав потребителей не сводится только к предъявлению претензии. В настоящее время постепенно получает развитие *медиация (посредничество)* в спорах с участием потребителей.

В практике разрешения названных конфликтов зачастую активную роль играют различные общественные объединения потребителей, функционирующие на основе [ст. 45](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968C06073419435B3C0396390E235FF34DE3FFA0594709BAv4l8I) Закона "О защите прав потребителей". Не умаляя роль общественных объединений в механизме медиации, в качестве посредников могут выступать и частные лица, имеющие соответствующий опыт урегулирования конфликтов и примирения сторон.

Следует учесть, что развитию института медиации способствует и современная нормативная база. В частности, в настоящее время действует Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=9B559CC890A2773FF707ADF73BAF9A9E968D00013418435B3C0396390Ev2l3I) от 27.07.2010 N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)", целями которого являются:

 применение в Российской Федерации альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица - медиатора (процедуры медиации);

 содействие развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота;

 гармонизация социальных отношений.

В литературе также отмечается проблема переадресации претензий потребителей по качеству товара (работы, услуги) в так называемые *сервисные центры*. С этой целью продавец (исполнитель) включает в инструкцию по эксплуатации или гарантийный талон условие о том, что при обнаружении недостатков товара (работы, услуги) потребитель обращается в сервисный центр, расположенный по определенному адресу, и т.д. Следует учитывать, что данная информация носит не обязательный, а рекомендательный характер для потребителя. И, если он, несмотря на предоставленную ему информацию о порядке подачи и рассмотрения претензий, все же обращается непосредственно к продавцу (исполнителю), последний не вправе отказать в принятии и рассмотрении претензии.

**4. Порядок судебной защиты прав потребителей.**

Закрепление нормы в Законе РФ "О защите прав потребителей" о судебной защите прав потребителей основано прежде всего на конституционном положении о том, что каждому гарантируется судебная защита его прав и свобод. В пункте 1 ст. 17

Закона РФ "О защите прав потребителей" установлено, что защита прав потребителей осуществляется судом. Под судом здесь следует понимать, во-первых, любой суд из системы общей юрисдикции, во-вторых, институт мировых судей.

Глава 3 ГПК РФ определяет родовую подсудность между судами. В соответствии со п. 1 ст. 22 ГПК РФ установлено, что суды общей юрисдикции рассматривают и разрешают исковые дела с участием граждан, организаций, органов государственной власти, органов местного самоуправления о защите нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов по спорам, возникающим из гражданских, семейных, трудовых, жилищных, земельных, экологических и иных правоотношений, а также дела с участием иностранных граждан, лиц без гражданства, иностранных организаций, организаций с иностранными инвестициями, международных организаций. Согласно п. 1 ст. 23 ГПК РФ мировой судья рассматривает дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей.

Однако в соответствии со ст. 3 ГПК РФ по соглашению сторон подведомственный суду спор, возникающий из гражданских правоотношений, до принятия судом первой инстанции судебного постановления, которым заканчивается рассмотрение гражданского дела по существу, может быть передан сторонами на рассмотрение третейского суда, если иное не установлено федеральным законом. Согласно ст. 1 Федерального закона от 24 июля 2002 г. N 102-ФЗ "О третейских судах в Российской Федерации" в третейский суд может по соглашению сторон третейского разбирательства передаваться любой спор, вытекающий из гражданских правоотношений, если иное не установлено федеральным законом. В Российской Федерации могут образовываться постоянно действующие третейские суды и третейские суды для разрешения конкретного спора. Постоянно действующие третейские суды образуются торговыми палатами, биржами, общественными объединениями предпринимателей и потребителей, иными организациями - юридическими лицами, созданными в соответствии с законодательством РФ, и их объединениями (ассоциациями, союзами) и действуют при этих организациях -юридических лицах. Такие суды не могут быть образованы при федеральных органах государственной власти, органах государственной власти субъектов РФ и органах местного самоуправления. Постоянно действующий третейский суд считается образованным, когда организация - юридическое лицо:

- приняла решение об образовании постоянно действующего третейского суда;

- утвердила положение о постоянно действующем третейском суде;

- утвердила список третейских судей, который может иметь обязательный или рекомендательный характер для сторон.

*Статья 1. Сфера применения настоящего Федерального закона.*

1. Настоящий Федеральный закон регулирует порядок образования и деятельности третейских судов, находящихся на территории Российской Федерации.

КонсультантПлюс: примечание.

О выявлении конституционно-правового смысла пункта 2 статьи 1 см. [Постановление](consultantplus://offline/ref=A6E050123546767C6E9E93916CA6B6703AB4437FC8364B131A7C237BC48BAF1D1C7E8F0FEDFCB831j7BAV) Конституционного Суда РФ от 26.05.2011 N 10-П.

2. В третейский суд может по соглашению сторон третейского разбирательства (далее также - стороны) передаваться любой спор, вытекающий из гражданских правоотношений, если иное не установлено федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A6E050123546767C6E9E93916CA6B6703ABD447BC9354B131A7C237BC48BAF1D1C7E8F0FEDFCBC3Aj7BBV).

3. Действие настоящего Федерального закона не распространяется на международный коммерческий арбитраж.

4. Если международным договором Российской Федерации установлен иной порядок образования и деятельности третейских судов, чем предусмотренный настоящим Федеральным законом, то применяются правила международного договора.

Организация - юридическое лицо, образовавшая постоянно действующий третейский суд, направляет в компетентный суд, осуществляющий судебную власть на той территории, где расположен постоянно действующий третейский суд, копии документов, свидетельствующих об образовании постоянно действующего третейского суда в соответствии с п. 3 ст. 3 Федерального закона "О третейских судах в Российской Федерации".

Порядок образования третейского суда для разрешения конкретного спора определяется по соглашению сторон, которое не может противоречить соответствующим положениям гл. 3 указанного Федерального закона.

Спор может быть передан на разрешение третейского суда при наличии заключенного между сторонами третейского соглашения. Оно может быть заключено сторонами в отношении всех или определенных споров, которые возникли или могут возникнуть между сторонами в связи с каким-либо конкретным правоотношением.

Третейское соглашение о разрешении спора по договору, условия которого определены одной из сторон в формулярах или иных стандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом (договор присоединения), действительно, если такое соглашение заключено после возникновения оснований для предъявления иска. Третейское соглашение в отношении спора, который находится на разрешении в суде общей юрисдикции или арбитражном суде, может быть заключено до принятия решения по спору компетентным судом. Третейское соглашение заключается в письменной форме.

Оно считается таковым, если содержится в документе, подписанном сторонами, либо заключено путем обмена письмами, сообщениями по телетайпу, телеграфу или с использованием других средств электронной или иной связи, обеспечивающих фиксацию такого соглашения. Ссылка в договоре на документ, содержащий условие о передаче спора на разрешение третейского суда, является третейским соглашением при условии, что договор заключен в письменной форме и данная ссылка такова, что делает третейское соглашение частью договора. При несоблюдении данных правил третейское соглашение является незаключенным.

В третейском суде для разрешения конкретного спора стороны могут по своему усмотрению договориться о месте третейского разбирательства. Если стороны не договорились об ином, то такое место определяется третейским судом для разрешения конкретного спора с учетом всех обстоятельств дела, включая фактор удобства для сторон. В постоянно действующем третейском суде место третейского разбирательства определяется в соответствии с правилами постоянно действующего третейского суда.

Если в его правилах нет указания на место третейского разбирательства либо порядок его определения, то место третейского разбирательства определяется составом третейского суда с учетом всех обстоятельств дела, включая фактор удобства для сторон. Истец излагает свои требования в исковом заявлении, которое в письменной форме передается в третейский суд. Копия искового заявления передается ответчику.

В исковом заявлении должны быть указаны:

- дата искового заявления;

- наименования и места нахождения организаций, являющихся сторонами третейского разбирательства;

- фамилии, имена, отчества, даты и места рождения, места жительства и места работы граждан-предпринимателей и граждан, являющихся сторонами третейского разбирательства;

- обоснование компетенции третейского суда;

- требования истца;

- обстоятельства, на которых истец основывает свои требования;

- доказательства, подтверждающие основания исковых требований;

- цена иска;

- перечень прилагаемых к исковому заявлению документов и иных материалов.

Исковое заявление должно быть подписано истцом или его представителем. В случае если исковое заявление подписано представителем истца, к исковому заявлению должны быть приложены доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя. Правилами третейского разбирательства могут быть предусмотрены дополнительные требования к содержанию искового заявления.

Ответчик вправе представить истцу и в третейский суд отзыв на исковое заявление, изложив в нем свои возражения против иска. Отзыв на исковое заявление представляется истцу и в третейский суд в порядке и сроки, которые предусмотрены правилами третейского разбирательства. Если его правилами срок представления отзыва на исковое заявление не определен, то указанный отзыв представляется до первого заседания третейского суда. В ходе третейского разбирательства сторона вправе изменить или дополнить свои исковые требования или возражения против иска.

Стороны, заключившие третейское соглашение, принимают на себя обязанность добровольно исполнять решение третейского суда. Стороны и третейский суд прилагают все усилия к тому, чтобы решение третейского суда было юридически исполнимо.

Если в третейском соглашении не предусмотрено, что решение третейского суда является окончательным, то оно может быть оспорено участвующей в деле стороной путем подачи заявления об отмене решения в компетентный суд в течение трех месяцев со дня получения стороной, подавшей заявление, решения третейского суда.

Порядок оспаривания решения третейского суда в компетентный суд, рассмотрения им заявления об отмене решения третейского суда и принятия решения (определения) об удовлетворении или отказе в удовлетворении заявления определяется арбитражным процессуальным или гражданским процессуальным законодательством РФ.

Защита прав потребителей в судах общей юрисдикции предусматривается по правилам гражданского судопроизводства. Следовательно, в осуществлении процессуального порядка судебной защиты прав потребителей необходимо руководствоваться общими правилами, закрепленными в ГПК РФ.

Защита прав потребителей осуществляется посредством рассмотрения дела в порядке искового судопроизводства. В этой связи можно выделить следующие общие процессуальные правила искового судопроизводства.

1. В соответствии со ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей" иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, **освобождаются от уплаты государственной пошлины** в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Таким образом, в Законе РФ "О защите прав потребителей" установлена альтернативная подсудность. *Однако следует отметить особенности, имеющее значение в вопросе определения потребителем подсудности:*

а) допускается возможность для сторон по соглашению между собой изменить территориальную подсудность для данного дела до принятия его судом к своему производству (ст. 32 ГПК РФ);

б) в отношении исков к перевозчикам, вытекающих из договоров перевозки, закреплена исключительная подсудность. Данные иски предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия (ст. 30 ГПК РФ- Статья 30. *Исключительная подсудность.*

1. Иски о правах на земельные участки, участки недр, здания, в том числе жилые и нежилые помещения, строения, сооружения, другие объекты, прочно связанные с землей, а также об освобождении имущества от ареста предъявляются в суд по месту нахождения этих объектов или арестованного имущества.

(в ред. Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=13F2183F0E7FC4F726F2C1FCBAA16E6086B9648591658FB7CC94DD9859F79A84B2FF765068392577L2cBO) от 14.07.2008 N 118-ФЗ)

2. Иски кредиторов наследодателя, предъявляемые до принятия наследства наследниками, подсудны суду по месту открытия наследства.

3. Иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки, предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.)

в) предусматривается, что иск к нескольким ответчикам, проживающим или находящимся в разных местах, предъявляется в суд по месту жительства или месту нахождения одного из ответчиков по выбору истца (ст. 31 ГПК РФ).

В соответствии со ст. 54 ГК РФ местом нахождения юридического лица признается место его государственной регистрации. Государственная регистрация юридического лица осуществляется по месту нахождения его постоянно действующего исполнительного органа, а в случае отсутствия такового - иного органа или лица, имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности.

Место жительства индивидуального предпринимателя, а также гражданина, т.е. истца, ст. 20 ГК РФ определяет как место, где гражданин постоянно или преимущественно проживает. Местом жительства несовершеннолетних, не достигших четырнадцати лет, или граждан, находящихся под опекой, признается место жительства их законных представителей - родителей, усыновителей или опекунов.

Согласно ст. 2 Закона РФ от 25 июня 1993 г. N 5242-1 "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации" **место пребывания** - гостиница, санаторий, дом отдыха, пансионат, кемпинг, туристская база, медицинская организация или другое подобное учреждение, учреждение уголовно-исполнительной системы, исполняющее наказания в виде лишения свободы или принудительных работ, либо не являющееся местом жительства гражданина Российской Федерации жилое помещение, в которых он проживает временно;

**место жительства** - жилой дом, квартира, комната, жилое помещение специализированного жилищного фонда (служебное жилое помещение, жилое помещение в общежитии, жилое помещение маневренного фонда, жилое помещение в доме системы социального обслуживания граждан и другие) либо иное жилое помещение, в которых гражданин постоянно или преимущественно проживает в качестве собственника, по договору найма (поднайма), договору найма специализированного жилого помещения либо на иных основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и в которых он зарегистрирован по месту жительства. Местом жительства гражданина, относящегося к коренному малочисленному народу Российской Федерации, ведущего кочевой и (или) полукочевой образ жизни и не имеющего места, где он постоянно или преимущественно проживает, в соответствии с настоящим [Законом](consultantplus://offline/ref=1616989F5849E9109BF5D732EE9E40FDEC14DA2D7AFECCF8C3DEDF0C78F265AEBEBAB7bBlAO) может быть признано одно из поселений, находящихся в муниципальном районе, в границах которого проходят маршруты кочевий данного гражданина;

(в ред. Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=1616989F5849E9109BF5D732EE9E40FDEC14DA2E7BF1CCF8C3DEDF0C78F265AEBEBAB7B2C98487C1b6lDO) от 28.11.2015 N 358-ФЗ).

Согласно ст. 444 ГК РФ в случае если в договоре не указано место его заключения, договор признается заключенным в месте жительства гражданина или месте нахождения юридического лица, направившего оферту.

2. Исковое заявление подается в суд в письменной форме. Согласно ст. 131 ГПК РФ в исковом заявлении должны быть указаны:

- наименование суда, в который подается заявление;

- наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;

- наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;

- в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных

интересов истца и его требования;

- обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства,

подтверждающие эти обстоятельства;

- цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

- сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;

- перечень прилагаемых к заявлению документов.

*Кроме того, к исковому заявлению могут прилагаться:*

- его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;

- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;

- доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца;

- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;

- текст опубликованного нормативного правового акта в случае его оспаривания;

- доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;

- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

В заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца. Исковое заявление подписывается истцом или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

3. Судья в течение пяти дней со дня поступления искового заявления в суд обязан рассмотреть вопрос о его принятии к производству суда. О принятии заявления к производству суда судья выносит определение, на основании которого возбуждается гражданское дело в суде первой инстанции.

Однако согласно ст. 134 ГПК РФ судья отказывает в принятии искового заявления в случае, если:

а) заявление не подлежит рассмотрению и разрешению в порядке гражданского судопроизводства, поскольку заявление рассматривается и разрешается в ином судебном порядке; заявление предъявлено в защиту прав, свобод или законных интересов другого лица государственным органом, органом местного самоуправления, организацией или гражданином, которым ГПК РФ или другими федеральными законами не предоставлено такое право; в заявлении, поданном от своего имени, оспариваются акты, которые не затрагивают права, свободы или законные интересы заявителя;

б) имеется вступившее в законную силу решение суда по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям или определение суда о прекращении производства по делу в связи с принятием отказа истца от иска или утверждением мирового соглашения сторон;

в) имеется ставшее обязательным для сторон и принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям решение третейского суда, за исключением случаев, если суд отказал в выдаче исполнительного листа на принудительное исполнение решения третейского суда.

Об отказе в принятии искового заявления судья выносит мотивированное определение, которое должно быть в течение пяти дней со дня поступления заявления в суд вручено или направлено заявителю вместе с заявлением и всеми приложенными к нему документами.

Отказ в принятии искового заявления препятствует повторному обращению заявителя в суд с иском к тому же ответчику, о том же предмете и по тем же основаниям.

На определение судьи об отказе в принятии заявления может быть подана частная жалоба.

4. Согласно ст. 147 ГПК РФ после принятия заявления судья выносит определение о подготовке дела к судебному разбирательству и указывает действия, которые следует совершить сторонам, другим лицам, участвующим в деле, и сроки совершения этих действий для обеспечения правильного и своевременного рассмотрения и разрешения дела. Подготовка к судебному разбирательству является обязательной по каждому гражданскому делу и проводится судьей с участием сторон, других лиц, участвующих в деле, их представителей.

Статья 148 ГПК РФ определила следующие задачи подготовки дела к судебному разбирательству:

- уточнение фактических обстоятельств, имеющих значение для правильного разрешения дела;

- определение закона, которым следует руководствоваться при разрешении дела, и установление правоотношений сторон;

- разрешение вопроса о составе лиц, участвующих в деле, и других участников процесса;

- представление необходимых доказательств сторонами, другими лицами, участвующими в деле;

- примирение сторон.

5. Гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - до истечения месяца со дня принятия заявления к производству.

Разбирательство гражданского дела происходит в судебном заседании с обязательным извещением лиц, участвующих в деле, о времени и месте заседания по правилам гл. 15 ГПК РФ. Следует отметить, что в процессе разбирательства особое значение имеет момент доказывания. Согласно ст. 56 ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом. Суд определяет, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне надлежит их доказывать, выносит обстоятельства на обсуждение, даже если стороны на какие-либо из них не ссылались.

При этом следует иметь в виду, что суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств, и никакие доказательства не имеют для него заранее установленной силы (ст. 67 ГПК РФ).

При возникновении в процессе рассмотрения дела вопросов, требующих специальных знаний в различных областях науки, техники и т.д., суд назначает экспертизу, проведение которой может быть поручено судебно-экспертному учреждению, конкретному эксперту или нескольким экспертам (ст. 79 ГПК РФ).

Каждая из сторон и другие лица, участвующие в деле, вправе представить суду вопросы, подлежащие разрешению при проведении экспертизы. Окончательный круг вопросов, по которым требуется заключение эксперта, определяется судом. Отклонение предложенных вопросов суд обязан мотивировать.

*Стороны, другие лица, участвующие в деле, имеют право:*

- просить суд назначить проведение экспертизы в конкретном судебно-экспертном учреждении или поручить ее конкретному эксперту;

- заявлять отвод эксперту;

- формулировать вопросы для эксперта;

- знакомиться с определением суда о назначении экспертизы и со сформулированными в нем вопросами; знакомиться с заключением эксперта;

- ходатайствовать перед судом о назначении повторной, дополнительной, комплексной или комиссионной экспертизы.

Необходимо знать, что о назначении экспертизы суд выносит определение в порядке, установленном ст. 80 ГПК РФ. В таком определении суд указывает:

наименование суда; дату назначения экспертизы; наименования сторон по рассматриваемому делу; наименование экспертизы; факты, для подтверждения или опровержения которых назначается экспертиза; вопросы, поставленные перед экспертом; фамилию, имя и отчество эксперта либо наименование экспертного учреждения, которому поручается проведение экспертизы; представленные эксперту материалы и документы для сравнительного исследования; особые условия обращения с ними при исследовании, если они необходимы; наименование стороны, которая производит оплату экспертизы.

Кроме того, в определении суда также указывается, что за дачу заведомо ложного заключения эксперт предупреждается судом или руководителем судебно-экспертного учреждения, если экспертиза проводится специалистом этого учреждения, об ответственности, предусмотренной Уголовным кодексом РФ.

6. Граждане вправе вести свои дела в суде лично или через представителей.

Личное участие в деле гражданина не лишает его права иметь по этому делу представителя. Им в суде может быть дееспособное лицо, имеющее надлежащим образом оформленные полномочия на ведение дела, за исключением лиц, указанных в ст. 51 ГПК РФ. Полномочия представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом. Согласно ст. 54 ГПК РФ представитель вправе совершать от имени представляемого все процессуальные действия. Однако право представителя на подписание искового заявления, предъявление его в суд, передачу спора на рассмотрение третейского суда, предъявление встречного иска, полный или частичный отказ от исковых требований, уменьшение их размера, признание иска, изменение предмета или основания иска, заключение мирового соглашения, передачу полномочий другому лицу (передоверие), обжалование судебного постановления, предъявление исполнительного документа к взысканию, получение присужденного имущества или денег должно быть специально оговорено в доверенности, выданной представляемым лицом.

7. Решение суда принимается немедленно после разбирательства дела.

Составление мотивированного решения суда может быть отложено на срок не более чем пять дней со дня окончания разбирательства дела, но резолютивную часть решения суд должен объявить в том же судебном заседании, в котором закончилось разбирательство дела. Объявленная резолютивная часть решения суда должна быть подписана всеми судьями и приобщена к делу.

8. Согласно **Статьи 376.** **РФ** **Право на обращение в суд кассационной инстанции.**

1. Вступившие в законную силу судебные постановления, за исключением судебных постановлений Верховного Суда Российской Федерации, могут быть обжалованы в порядке, установленном настоящей главой, в суд кассационной инстанции лицами, участвующими в деле, и другими лицами, если их права и законные интересы нарушены судебными постановлениями.

2. Судебные постановления могут быть обжалованы в суд кассационной инстанции в течение шести месяцев со дня их вступления в законную силу при условии, что лицами, указанными в [части первой](#Par3) настоящей статьи, были исчерпаны иные установленные настоящим Кодексом способы обжалования судебного постановления до дня вступления его в законную силу.

3. Право на обращение в суд кассационной инстанции с представлением о пересмотре вступивших в законную силу судебных постановлений, если в рассмотрении дела участвовал прокурор, имеют должностные лица органов прокуратуры, указанные в [статье 377](consultantplus://offline/ref=8E70E50758EB203CB9FAE0F1C76692C6C3C735489300B60F88B63F04814718C5625F754CE0H013O) настоящего Кодекса.

В соответствии со ст. 320 ГПК РФ. **Право апелляционного обжалования.**

(в ред. Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=22F149C33143320BDD9FFBA7C23571647875E25F202C4E08DEDFCE7EFC545EEFE313E1433909AF4BaA3AO) от 09.12.2010 N 353-ФЗ).

1. Решения суда первой инстанции, не вступившие в законную силу, могут быть обжалованы в апелляционном порядке в соответствии с правилами, предусмотренными настоящей главой.

2. Право апелляционного обжалования решения суда принадлежит сторонам и другим лицам, участвующим в деле. Право принесения апелляционного представления принадлежит прокурору, участвующему в деле.

3. Апелляционную жалобу вправе подать также лица, которые не были привлечены к участию в деле и вопрос о правах и об обязанностях которых был разрешен судом.

Закон РФ "О защите прав потребителей" закрепил некоторые особенности судебной защиты прав потребителей. Одну из ее особенностей отражает положение, закрепленное в ст. 46 данного Закона. Речь идет о том, что Орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

*При удовлетворении такого иска наступают следующие последствия:*

- 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 изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером);

- одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Однако самой главной особенностью судебной защиты прав потребителей является то, что согласно ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах.

В заключение следует выделить некоторые правила порядка судебной защиты прав потребителей:

- поскольку в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей" иски по данной категории дел предъявляются в суд по месту жительства или пребывания истца либо по месту заключения или исполнения договора, либо по месту нахождения организации (ее филиала или представительства) или месту жительства ответчика, являющегося индивидуальным предпринимателем, ни один из названных судов не вправе возвратить исковое заявление со ссылкой на п. 2 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ, так как в силу ч. 7- Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены также в суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора., 10 ст. 29 ГПК РФ выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу. Исключение составляют иски по спорам, вытекающим из договоров перевозки груза, которые предъявляются согласно ч. 3 ст. 30 ГПК РФ по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия;

- решая вопрос о принятии заявления, судья проверяет, подведомственно ли заявленное требование суду, имея в виду, что по ряду требований взыскания производятся в бесспорном порядке на основании исполнительной надписи, совершаемой нотариусами и должностными лицами, которым законом предоставлено право совершать это нотариальное действие. Заинтересованная сторона в указанных случаях вправе обратиться непосредственно в суд, если истек срок получения исполнительной надписи либо отсутствуют необходимые для этого документы, а также когда ей было отказано в совершении исполнительной надписи либо в случае несогласия с выданной исполнительной надписью.

Законом РФ "О защите прав потребителей" не установлен предварительный внесудебный порядок разрешения требований потребителей товаров (работ, услуг), однако по некоторым спорам данной категории действующим законодательством предусмотрен такой порядок. Например, п. 1 ст. 797 ГК РФ закрепляет то, что до предъявления к перевозчику иска, вытекающего из перевозки груза, обязательно предъявление ему претензии в порядке, предусмотренном соответствующим транспортным уставом или кодексом. Например, согласно ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ от 7 марта 2001 г. N 24-ФЗ до предъявления иска в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза к перевозчику обязательным является предъявление претензии к перевозчику.

По общему правилу претензии, возникающие в связи с перевозками пассажиров, багажа, грузов, предъявляются перевозчикам по месту их нахождения.

Кроме того, к претензии должны быть приложены документы в подлинниках или надлежаще заверенные копии документов, подтверждающие право заявителя на предъявление претензии. К претензии об утрате, о недостаче или о повреждении (порче) груза, багажа должен быть приложен документ, удостоверяющий количество и стоимость отправленного груза, багажа.

По общему правилу претензии к перевозчикам могут быть предъявлены в течение срока исковой давности.

*Сроки исковой давности исчисляются в отношении:*

- возмещения ущерба за утрату груза, багажа - по истечении тридцати дней со дня окончания срока доставки груза, багажа;

- возмещения ущерба за недостачу, повреждение (порчу) груза, багажа - со дня выдачи груза, багажа;

- несоблюдения срока доставки груза, возврата излишне уплаченной провозной платы - со дня выдачи груза;

- задержки отправления или прибытия с опозданием пассажирского судна - со дня наступления события, послужившего основанием предъявления претензии.

Учитывая это, судья в соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ должен возвратить исковое заявление, если потребителем не был соблюден предварительный внесудебный порядок рассмотрения этих споров и такая возможность не утрачена. При этом необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством пресекательного срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции РФ и Закону РФ "О защите прав потребителей";

- в соответствии с п. 3 ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей" и подп . 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением их прав, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей. В случае если цена иска превышает эту сумму, потребитель уплачивает государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с подп. 1 п. 1 ст. 333.19 Налогового кодекса РФ и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 000 000 рублей; в силу п. 3 ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей" и подп. 13 п. ст. 333.36 Налогового кодекса РФ уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также 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) по искам, предъявленным в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины;

- в соответствии с ч. 1 ст. 46 ГПК РФ и Законом РФ "О защите прав потребителей" право на предъявление исков к изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченной изготовителем (продавцом) организации или уполномоченному изготовителем (продавцом) индивидуальному предпринимателю (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель), импортеру) предоставлено: уполномоченному федеральному органу исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальным органом), иным федеральным органам исполнительной власти (их территориальным органам), осуществляющим функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в том числе о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) или о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей; органам местного самоуправления в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей; общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в защиту прав и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей), неопределенного круга потребителей;

- в силу ч. 1 и 2 ст. 47 ГПК РФ и п. 3 ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей" уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), вправе вступить в дело по своей инициативе или по инициативе участвующих в деле лиц для дачи заключения по делу в целях осуществления возложенных на них обязанностей и защиты нарушенных или оспариваемых прав других лиц, государственных или общественных интересов, а также в необходимых случаях могут быть привлечены к участию в деле по инициативе суда;

- при рассмотрении дел данной категории необходимо иметь в виду, что, исходя из ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей", в защиту неопределенного круга потребителей могут быть заявлены лишь требования неимущественного характера (не связанные со взысканием каких-либо сумм), целью которых является признание действий продавца (исполнителя, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении всех потребителей (как уже заключивших договор, так и только имеющих намерение заключить договор с данным хозяйствующим субъектом) и прекращение таких действий;

- при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом РФ "О защите прав потребителей", которые не были удовлетворены в добровольном порядке продавцом (исполнителем, изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование (п. 6 ст. 13 Закона). Принимая решение о взыскании штрафа, суд в резолютивной части решения указывает о перечислении пятидесяти процентов суммы этого штрафа в пользу общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), предъявившего иск в интересах потребителя, либо органа местного самоуправления, если иск в интересах потребителя был заявлен этим органом;

- учитывая, что на основании ч. 3 ст. 123 Конституции РФ судопроизводство осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон, при подготовке дела к судебному разбирательству и в процессе разбирательства дела суду следует предложить истцу и ответчику представить доказательства, необходимые для всестороннего, полного и объективного выяснения действительных обстоятельств возникшего спора. В первую очередь, должны быть представлены и исследованы документы, устанавливающие характер взаимоотношений сторон, их права и обязанности (договор, квитанция, квитанция-обязательство, квитанция-заказ, транспортная накладная, расчет убытков, которые, по мнению истца, должны быть возмещены ответчиком, и другие документы). Необходимо иметь в виду, что по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (п. 4 ст. 13 , п. 5 ст. 14 , п. 6 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (п. 6 ст. 18 , п. 5 , 6 ст. 19 , п. 4-6 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей"). В случаях если сторона в силу объективных причин (например, тяжелая болезнь, отдаленность места жительства и плохое транспортное сообщение) испытывает затруднения в сборе необходимых доказательств, суд оказывает ей помощь в представлении тех или иных документов, истребуя их от соответствующих лиц;

- удовлетворяя иск о признании действий изготовителя (продавца, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий, суд, исходя из ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей", должен назначить срок, в течение которого правонарушитель обязан через средства массовой информации или иным способом довести до сведения потребителей решение суда. В необходимых случаях, например, если требуется немедленное доведение решения по такому делу до сведения потребителей товаров, использование которых грозит их здоровью, суд может обязать в решении средство массовой информации в соответствии со ст. 35 Закона РФ от 27 декабря 1991 г. "О средствах массовой информации" (с последующими изменениями и дополнениями) опубликовать вступившее в законную силу решение в предписанный им срок.

Вступившее в законную силу решение суда по такому делу обязательно для суда, рассматривающего иск конкретного потребителя о гражданско-правовых последствиях указанных действий продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера по вопросам, имели ли место эти действия и совершены ли они данными лицами.

[**Лекция по теме 3.5. Юридическая ответственность продавца (изготовителя, исполнителя)**](consultantplus://offline/ref=A3DC416B9C3A960ACBF6678029F65F1F72DDFFC147E5EB0E96207F7F81946A16F73D73BFB2B82CW311K)

[*1. Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей. Особенность гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя*](consultantplus://offline/ref=A3DC416B9C3A960ACBF6678029F65F1F72DDFFC147E5EB0E96207F7F81946A16F73D73BFB2B82CW310K)

[*2. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя*](consultantplus://offline/ref=A3DC416B9C3A960ACBF6678029F65F1F72DDFFC147E5EB0E96207F7F81946A16F73D73BFB2BF2CW310K)

[*4. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг)*](consultantplus://offline/ref=A3DC416B9C3A960ACBF6678029F65F1F72DDFFC147E5EB0E96207F7F81946A16F73D73BFB2BE28W310K)

[*5. Право потребителя на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)*](consultantplus://offline/ref=A3DC416B9C3A960ACBF6678029F65F1F72DDFFC147E5EB0E96207F7F81946A16F73D73BFB2BD2AW316K)

1. **Виды юридической ответственности за нарушение прав потребителей. Особенность гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя**

Анализ действующего законодательства позволяет отметить, что за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством РФ.

Следовательно, по **отраслевой принадлежности** следует выделять следующие виды ответственности:

1) гражданско-правовую;

2) административную;

3) уголовную.

Для самого потребителя основной ответственностью является гражданско-правовая ответственность, так как среди перечисленных видов юридической ответственности только гражданско-правовая имеет компенсационную функцию. Ее задача состоит в том, чтобы восстановить нарушенные имущественные права потребителя. Если сравнить особенности административной и гражданско-правовой ответственности, то можно прийти к следующему выводу: в случае применения административной ответственности денежные средства поступают в пользу публично-правовых образований, т.е. государству, а в рамках гражданско-правовой ответственности взыскиваемые средства идут в доход потерпевшего потребителя. Именно с учетом данного обстоятельства [Закон](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ApD1DK) "О защите прав потребителей" на первое место выдвигает гражданско-правовую ответственность. Конечно, такая ответственность в области защиты прав потребителей имеет и другие задачи (функции) - предотвратить возможные правонарушения со стороны контрагентов потребителя в будущем (профилактическая функция), а также покарать нарушителя. Например, карательная функция этой ответственности выражается в штрафном характере неустойки.

**Административная ответственность**, согласно [ст. 2.1](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363791881F0764p613K) КоАП РФ, наступает при совершении административного правонарушения. Административным правонарушением признается противоправное, виновное действие (бездействие) физического или юридического лица, за которое КоАП РФ или законами субъектов РФ об административных правонарушениях установлена административная ответственность. Юридическое лицо признается виновным в совершении административного правонарушения, если будет установлено, что у него имелась возможность для соблюдения правил и норм, за нарушение которых [КоАП](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ApD1DK) РФ или законами субъекта РФ предусмотрена административная ответственность, но данным лицом не были приняты все зависящие от него меры по их соблюдению. Назначение административного наказания юридическому лицу не освобождает от административной ответственности за данное правонарушение виновное физическое лицо, равно как и привлечение к административной или уголовной ответственности физического лица не освобождает от административной ответственности за данное правонарушение юридическое лицо.

Положения об административной ответственности за нарушения прав потребителей определены в [гл. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F73637958A16p01EK) Кодекса об административных правонарушениях.

**Уголовная ответственность** наступает за совершение деяния, содержащего все признаки состава преступления, предусмотренного Уголовным [кодексом](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396124F0535321429ECA5ApD1DK) РФ. Нормы об уголовной ответственности за нарушения прав потребителей в основном отражены в его [гл. 25](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396124F0535321429ECA5ADDB127F7363791881E0260p610K).

Основанием **гражданско-правовой ответственности** является наличие состава гражданского правонарушения в действиях контрагента потребителя. Состав гражданского правонарушения образуют совокупность условий, необходимых для привлечения к гражданско-правовой ответственности. К таким условиям относятся:

1) **нанесение вреда**. Данное условие может выражаться в факте нарушения того или иного права потребителя, причинившего имущественный или моральный вред. Например, для привлечения к ответственности в форме возмещения убытков необходимо наличие самих убытков;

2) **противоправное поведение правонарушителя**. Противоправным поведением признается такое поведение, в рамках которого нарушаются норма законодательства о защите прав потребителей и (или) положения заключенного с потребителем договора независимо от того, знал или не знал правонарушитель о неправомерности своего поведения. Противоправное поведение может выражаться как в действии, так и в бездействии. Например, в качестве противоправного действия можно представить предоставление потребителю контрагентом товара ненадлежащего качества. В качестве противоправного бездействия можно указать непредоставление потребителю информации в полном объеме;

3) **причинная связь** между противоправным поведением и возникшими последствиями, т.е. вредом. Причинная связь между противоправным действием или бездействием контрагента и причиненным вредом потребителю должна носить прямой характер. Прямая причинная связь имеет место тогда, когда в пределах между моментом совершения противоправного действия или бездействия контрагента и возникших негативных последствий для потребителя не существует каких-либо обстоятельств, имеющих значение для гражданско-правовой ответственности. Например, непредоставление полной и достоверной информации о потребительских свойствах товара стало причиной нанесения вреда здоровью потребителя;

4) **вина правонарушителя**. Согласно [п. 1 ст. 401](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881E0E61p61BK) ГК РФ лицо, не исполнившее обязательства либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности. Лицо признается невиновным, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательства. Таким образом, вина контрагента потребителя в форме умысла или неосторожности имеет значение в случаях неисполнения им обязательства или исполнения им обязательства ненадлежащим образом.

Данное основание, т.е. вина контрагента, не всегда имеет юридическое значение для наступления ответственности за нарушение установленных прав потребителя. Например, [ст. 1095](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881D0064p613K) ГК РФ указывает вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет. [Пункт 5 ст. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0660p616K) Закона "О защите прав потребителей" закрепляет то, что изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги). Смысл данного положения также указывает на то, что за имущественный вред, причиненный потребителю, вина контрагента не учитывается.

Однако в некоторых случаях вину контрагента следует учитывать по предписанию самого законодателя. Например, согласно [п. 1 ст. 5](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0463p614K) Закона "О защите прав потребителей" на товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании [п. 6 ст. 19](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0468p615K) и [п. 6 ст. 29](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0562p616K) Закона "О защите прав потребителей". Из смысла данного положения совершенно очевидно, что в течение срока службы указанные контрагенты несут ответственность за существенные недостатки, возникшие по их вине.

Следует особо отметить, что в [п. 2 ст. 401](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881E0E62p613K) ГК РФ закреплено правило, имеющее огромное значение для установления вины контрагента: отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство.

В целом гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей устанавливается в [Законе](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ApD1DK) "О защите прав потребителей" (далее - Закон) целым рядом статей.

[**Статья 12**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0465p615K) **"Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)"** закрепляет следующие четыре основных положения:

а) если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю);

б) продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации;

в) при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения вреда, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя;

г) при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

[**Статья 13**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0466p612K) **"Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей".**

Данная [статья](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0466p612K) закрепляет общие положения ответственности контрагентов за нарушение любого из установленных Законом прав потребителя, например порядок возмещения убытков и др., содержит шесть следующих положений:

а) за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором;

б) если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором;

в) уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем;

г) изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом;

д) требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке;

е) при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

[**Статья 14**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p617K) **"Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)".**

В отношении имущественной ответственности необходимо выделить следующие **особенности**:

а) к **основаниям ответственности** относятся: вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), в соответствии с [п. 1 ст. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p614K) Закона и [п. 1 ст. 1095](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881D0064p610K) ГК РФ; вред, причиненный вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), согласно [п. 3 ст. 12](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0768p617K) Закона и [п. 1 ст. 1095](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881D0064p610K) ГК РФ;

б) вред подлежит **возмещению в полном объеме** в силу [п. 1 ст. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p614K) Закона;

в) возможность помимо **договорной и внедоговорной ответственности**: право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет, согласно [п. 2 ст. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p615K) Закона и [п. 1 ст. 1095](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881D0064p610K) ГК РФ;

г) круг **контрагентов**, которые могут нести ответственность за причинение вреда, состоит из продавца или изготовителя товара, лица, выполнившего работу или оказавшего услугу (исполнителя), в соответствии с [п. 3 ст. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p61AK) Закона и [ст. 1096](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881D0064p616K) ГК РФ. Однако исходя из позиции законодателя о внедоговорной ответственности [п. 1 ст. 13](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0466p613K) Закона добавляет к таким лицам также уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

д) [п. 3 ст. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p61AK) Закона и [ст. 1097](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881D0064p61AK) ГК РФ различают следующие **сроки возмещения вреда**: вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы); независимо от времени причинения вред подлежит возмещению, если:

в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен. Если в соответствии с [п. 1 ст. 5](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0463p614K) Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения **в течение десяти лет** со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно - с даты изготовления товара (окончания выполнения работы). [Статья 1097](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881D0064p61AK) ГК РФ в отличие от [ст. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p617K) Закона указывает десять лет исключительно со дня производства;

лицо, которому был продан товар, для которого была выполнена работа или которому была оказана услуга, не было предупреждено о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге);

товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья. [Статья 1097](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881D0064p61AK) ГК РФ не содержит данного основания в отличие от [п. 3 ст. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p61AK) Закона;

е) законодатель предусмотрел **право выбора** за потерпевшим в вопросе, к какому контрагенту **обращаться с требованием возмещения вреда**. В соответствии с [п. 3 ст. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p61AK) Закона вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего, вследствие недостатков работы или услуги - возмещению исполнителем. Согласно [ст. 12](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0465p615K) Закона при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном [ст. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p617K) Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя. Аналогичную норму содержит [ст. 1096](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881D0064p616K) ГК РФ, т.е. вред, причиненный вследствие непредоставления полной или достоверной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению лицами, ответственными за его причинение. [Пункт 4 ст. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0660p611K) Закона указывает правило **исключительной ответственности изготовителя (исполнителя)**: изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет;

ж) вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), **независимо от их вины** в соответствии с [п. 1 ст. 1095](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881D0064p610K) ГК РФ;

з) к **основаниям освобождения от ответственности** изготовителя, продавца и исполнителя относится вред, причиненный вследствие:

непреодолимой силы, причем если изготовитель, продавец и исполнитель докажут это;

нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги) при условии, если изготовитель, продавец и исполнитель докажут это;

и) **исковая давность** не распространяется на требования о возмещении вреда, причиненного жизни или здоровью гражданина, однако требования, предъявленные по истечении трех лет с момента возникновения права на возмещение такого вреда, удовлетворяются за прошлое время не более чем за три года, предшествовавшие предъявлению иска ([ст. 208](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881E0661p614K) ГК РФ). Общий срок исковой давности, равный трем годам, применяется в случае предъявления требования о возмещении вреда, причиненного имуществу;

к) **способы возмещения вреда** причиненному имуществу потерпевшего, а также его жизни, здоровью определяются по общему правилу в [ст. 1082](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881D0167p611K) и в [гл. 59](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881D0160p616K) ГК РФ:

1. Удовлетворяя требование о возмещении вреда, суд в соответствии с обстоятельствами дела обязывает лицо, ответственное за причинение вреда, возместить вред **в натуре** (предоставить вещь того же рода и качества, исправить поврежденную вещь и т.п.) или возместить причиненные **убытки**.

2. При причинении гражданину **увечья** или ином **повреждении его здоровья** возмещению подлежит утраченный потерпевшим **заработок (доход)**, который он имел либо определенно мог иметь, а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья, в том числе **расходы** на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение. При определении утраченного заработка (дохода) пенсия по инвалидности, назначенная потерпевшему в связи с увечьем или иным повреждением здоровья, а равно другие пенсии, пособия и иные подобные выплаты, назначенные как до, так и после причинения вреда здоровью, не принимаются во внимание и не влекут уменьшения размера возмещения вреда (не засчитываются в счет возмещения вреда). В счет возмещения вреда не засчитывается также заработок (доход), получаемый потерпевшим после повреждения здоровья.

3. **Размер подлежащего возмещению** утраченного потерпевшим заработка (дохода) определяется в процентах к его среднему месячному заработку (доходу) до увечья или иного повреждения здоровья либо до утраты им трудоспособности, соответствующих степени утраты потерпевшим профессиональной трудоспособности, а при отсутствии профессиональной трудоспособности - степени утраты общей трудоспособности.

[**Статья 15**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0660p617K) **"Компенсация морального вреда".**

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

[**Статья 16**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0660p61AK) **"Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя".**

Условия договора, ущемляющие права потребителя, по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ 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.

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

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.

[**Статья 16.1**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363799p81FK) **"Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)".**

Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением обязанности обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

[**Статья 18**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791p81BK) **"Последствия продажи товара ненадлежащего качества".**

Данная статья предусматривает ответственность контрагентов потребителя за продажу товара ненадлежащего качества (см. подробно [§ 4 настоящей главы](#P2794)).

[**Статья 23**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0469p61AK) **"Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя".**

За нарушение предусмотренных законом сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки **неустойку** (пеню) в размере 1% цены товара.

[**Статья 23.1**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363793p81EK) **"Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю".**

Согласно [п. 2 указанной статьи](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363793p810K), если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки **неустойку** (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. Однако указанные выше требования потребителя не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

[**Статья 28**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0669p613K) **"Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)".**

Согласно [п. 1 указанной статьи](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363795p818K), 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.

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 [п. 1 ст. 28](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363795p818K) Закона "О защите прав потребителей".

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).

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании [п. 1 ст. 28](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363795p818K) Закона "О защите прав потребителей" новых сроков 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 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 в [п. 1 ст. 28](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363795p818K) Закона "О защите прав потребителей".

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 [п. 1 ст. 28](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363795p818K) Закона "О защите прав потребителей". 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.

Требования потребителя, установленные в [п. 1 ст. 28](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363795p818K) Закона "О защите прав потребителей", не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

[**Статья 29**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0560p61BK) **"Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)".** Данная статья устанавливает ответственность за недостатки выполненной работы.

В зависимости от **правовых оснований возникновения гражданско-правовой ответственности** следует выделять:

договорную ответственность;

внедоговорную ответственность.

**Договорная ответственность** возникает в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением сторонами договора установленных в нем договорных обязательств.

**Внедоговорную ответственность** следует квалифицировать как ответственность, возникшую в связи с совершением одним лицом, т.е. правонарушителем, противоправных действий, которые причинили соответствующий вред другому лицу, т.е. потерпевшему, при условии, что правонарушитель и потерпевший не состоят в договорных отношениях.

Так, соответствующие положения Закона "О защите прав потребителей" устанавливают помимо договорной также и внедоговорную ответственность. Например, в [п. 2 ст. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p615K) Закона "О защите прав потребителей" закреплено то, что право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

Вместе с тем нужно знать, что законодательством Российской Федерации, а также договором может предусматриваться ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение обязательств, за которые [Законом](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ApD1DK) "О защите прав потребителей" ответственность не предусмотрена или установлен более высокий размер ответственности.

2**. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя**

К основным **формам** гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей законодатель относит:

возмещение убытков;

уплату неустойки;

компенсацию морального вреда;

взыскание с контрагента потребителя двойной суммы задатка;

установление ответственности за неисполнение денежного обязательства.

Среди перечисленных форм гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителя особое место занимает **возмещение убытков**, так как наиболее существенным и распространенным последствием нарушения прав потребителей являются убытки. [Статья 15](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p613K) ГК РФ определяет понятие убытков. Под **убытками** понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

В [ст. 15](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p613K) ГК РФ закреплены некоторые общие правила возмещения убытков:

лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере;

если лицо, нарушившее право, получило вследствие этого доходы, лицо, право которого нарушено, вправе требовать возмещения наряду с другими убытками упущенной выгоды в размере не меньшем, чем такие доходы.

Возмещение убытков потребителю по законодательству о защите прав потребителей имеет некоторые **особенности**:

1. Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда ГК РФ установлен ограниченный размер ответственности (например, [ст. 796](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881E0469p613K), [902](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881E0F66p61AK)).

2. Следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем.

3. При определении причиненных потребителю убытков суд в соответствии с [п. 3 ст. 393](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881E0F69p613K) ГК РФ вправе исходить из цен, существующих в том месте, где должно было быть удовлетворено требование потребителя, на день вынесения решения, если ГК РФ и [Закон](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ApD1DK) "О защите прав потребителей" не содержат каких-либо изъятий из общих правил учета цен при определении убытков. Учитывая это, при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, связанных с возвратом товара ненадлежащего качества, суд вправе удовлетворить требование потребителя о взыскании разницы между ценой такого товара, установленной договором купли-продажи, и ценой аналогичного товара на время удовлетворения требований о взыскании уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммой, поскольку [ГК](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ApD1DK) РФ и [Закон](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ApD1DK) "О защите прав потребителей" не содержат такого запрета.

4. В случае если неисполнение или ненадлежащее исполнение контрагентов договора повлекло его досрочное прекращение и потребитель заключил взамен его аналогичный договор, потребитель вправе потребовать от контрагента возмещения убытков в виде разницы между ценой, установленной в прекращенном договоре, и ценой на сопоставимые товары, работы или услуги по условиям договора, заключенного взамен прекращенного договора ([ст. 393.1](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F736379188190Fp616K) ГК РФ).

Если потребитель не заключил аналогичный договор взамен прекращенного договора, но в отношении предусмотренного прекращенным договором исполнения имеется текущая цена на сопоставимые товары, работы или услуги, потребитель вправе потребовать от контрагента возмещения убытков в виде разницы между ценой, установленной в прекращенном договоре, и текущей ценой. При этом под текущей ценой признается цена, взимаемая в момент прекращения договора за сопоставимые товары, работы или услуги в месте, где должен был быть исполнен договор, а при отсутствии текущей цены в указанном месте - цена, которая применялась в другом месте и может служить разумной заменой с учетом транспортных и иных дополнительных расходов.

Вместе с тем удовлетворение указанных требований не освобождает контрагента от возмещения иных убытков, причиненных потребителю.

**Неустойкой** (штрафом, пеней) согласно [ст. 330](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881E0161p61AK) ГК РФ признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения.

Законодатель различает классификацию неустойки по следующим основаниям:

а) **по основанию возникновения**:

законная неустойка. Применяется независимо от того, предусмотрена ли обязанность ее уплаты соглашением сторон. Размер законной неустойки может быть увеличен соглашением сторон, если закон этого не запрещает;

договорная неустойка. Условия применения определяются исключительно соглашением сторон. Соглашение о неустойке должно быть совершено в письменной форме независимо от формы основного обязательства. Несоблюдение письменной формы влечет недействительность соглашения о неустойке <100>;

б) **по способу исчисления**:

штраф представляет собой неоднократно взыскиваемую сумму, которая выражается в виде процентов пропорционально заранее определенной;

пеня - это неустойка, исчисляемая непрерывно, нарастающим итогом;

в) **по соотношению с убытками**:

зачетная неустойка - взыскание установленной неустойки и, кроме того, возмещение убытков в части, не покрытой ею;

штрафная неустойка - неустойка, при которой сверх нее могут быть взысканы убытки в полной сумме;

альтернативная неустойка - когда по выбору кредитора могут быть возмещены убытки либо уплачиваться штраф;

исключительная неустойка - когда требуется только уплата неустойки и не допускается возмещение убытков в части, не покрытой неустойкой.

В отношении уплаты неустойки следует учитывать два обстоятельства:

1) по требованию об уплате неустойки кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков;

2) кредитор не вправе требовать уплаты неустойки, если должник не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства.

Уплата неустойки (пени) по законодательству о защите прав потребителей, как указывалось, имеет следующие **особенности**:

1. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

2. По общему правилу неустойка (пеня) взыскивается за каждый день просрочки сроков устранения недостатков товара и замены товара с недостатками, соразмерного уменьшения покупной цены товара, возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, возврата уплаченной за товар денежной суммы, возмещения причиненных потребителю убытков вследствие продажи товара ненадлежащего качества, а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта либо до замены товара с недостатками аналогичного товара длительного пользования впредь до выдачи потребителю товара из ремонта или его замены либо до предоставления во временное пользование аналогичного товара без ограничения какой-либо суммой. Важно помнить, что если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, то эти недостатки, в соответствии с [п. 1 ст. 20](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363793p818K) Закона "О защите прав потребителей", должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, т.е. 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.

При разрешении требования потребителя о предоставлении во временное пользование товара длительного пользования, обладающего такими же основными потребительскими свойствами, следует учитывать, что в соответствии с [п. 2 ст. 20](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363793p81AK) Закона "О защите прав потребителей" Правительством РФ установлен [Перечень](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAA376423F6535321429ECA5ADDB127F7363791881F0461p616K) товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется (Постановление N 55 (в ред. от 20 октября 1998 г., от 2 октября 1999 г.)).

Особо следует отметить, что в случае, когда продавцом, изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) нарушены сроки устранения недостатков товара или сроки замены товара с недостатками, сроки соразмерного уменьшения покупной цены товара, сроки возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, сроки возврата уплаченной за товар денежной суммы, сроки возмещения убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, а также не выполнено либо несвоевременно выполнено требование потребителя о предоставлении во временное пользование товара длительного пользования, обладающего такими же основными потребительскими свойствами, неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение.

3. Неустойка (пеня) за нарушение установленных сроков начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточных сроков выполнения работы (оказания услуги), а также назначенных потребителем новых сроков, в течение которых исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги), ее этапа и (или) выполнить работу (оказать услугу), ее этап, взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала исполнения работы (оказания услуги), ее этапа либо окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или до предъявления потребителем иных требований. При этом, если исполнителем были одновременно нарушены установленные сроки начала и окончания работы (оказания услуги), ее этапа, неустойка (пеня) взыскивается за каждое нарушение, однако ее сумма не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа, если цена отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) не определена договором.

4. Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) за нарушение сроков устранения недостатков работы (услуги) определяется в соответствии с [п. 5 ст. 28](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0560p611K) Закона "О защите прав потребителей", в котором предусматривается, что 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 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). 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.

5. Неустойка (пеня) взыскивается судом по день фактического исполнения решения. Размер подлежащей взысканию неустойки (пени) также определяется судом исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) на день вынесения решения.

6. Важно отметить, что суд, в соответствии со [ст. 333](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881A00p613K) ГК РФ, вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной заслуживающий уважения интерес ответчика. Заранее установленные условия договора о неприменении или ограничении применения [ст. 333](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881A00p613K) ГК РФ являются ничтожными.

Таким образом, на примере **неустойки (пени)**, которая уплачивается в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании [п. 1 ст. 28](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363795p818K) Закона "О защите прав потребителей" новых сроков, следует отметить следующие **особенности** законной неустойки:

1) данная неустойка по своей природе является пеней, т.е. взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки;

2) законодатель установил ее размер: она взыскивается в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа;

3) договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени);

4) 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 [п. 1 ст. 28](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363795p818K) Закона "О защите прав потребителей";

5) 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 [п. 1 ст. 28](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363795p818K) Закона "О защите прав потребителей";

6) 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);

7) 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.

**Компенсация морального вреда** устанавливается [ст. 15](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0660p617K) Закона "О защите прав потребителей". **Моральный вред** в соответствии со [ст. 151](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881F0F67p617K) ГК РФ - физические или нравственные страдания гражданина, причиненные ему действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие ему другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом.

**Особенности** компенсации морального вреда потребителю:

1. Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

2. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

3. Причиненный моральный вред компенсируется в денежной форме.

4. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Поскольку моральный вред определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки, а должен основываться на характере и объеме причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом конкретном случае.

5. Согласно [ст. 208](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881E0661p614K) ГК РФ исковая давность не распространяется на требования о защите личных неимущественных прав и других нематериальных благ, кроме случаев, предусмотренных законом. Следовательно, исковая давность не распространяется на требования потребителя о компенсации морального вреда.

**Взыскание с контрагента потребителя двойной суммы задатка** решается согласно [ст. 381](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881E0F64p617K) ГК РФ. **Задатком** признается денежная сумма, выдаваемая одной из договаривающихся сторон в счет причитающихся с нее по договору платежей другой стороне, в доказательство заключения договора и в обеспечение его исполнения.

Так, [п. 2 ст. 381](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881E0F64p615K) ГК РФ закрепляет: если за неисполнение договора ответственна сторона, получившая задаток, она обязана уплатить другой стороне двойную сумму задатка. Сверх того сторона, ответственная за неисполнение договора, обязана возместить другой стороне убытки с зачетом суммы задатка, если в договоре не предусмотрено иное.

В отношении **ответственности за неисполнение денежного обязательства** ([ст. 395](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881E0F69p615K) ГК РФ) можно выделить следующие особенности:

1. В случаях неправомерного удержания денежных средств, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате подлежат уплате проценты на сумму долга. Размер процентов определяется ключевой ставкой Банка России, действовавшей в соответствующие периоды. Эти правила применяются, если иной размер процентов не установлен законом или договором.

2. Если убытки, причиненные потребителю неправомерным пользованием его денежными средствами, превышают сумму процентов, причитающуюся ему, он вправе требовать от должника возмещения убытков в части, превышающей эту сумму.

3. Проценты за пользование чужими средствами взимаются по день уплаты суммы этих средств потребителю, если законом, иными правовыми актами или договором не установлен для начисления процентов более короткий срок.

4. В случае когда соглашением сторон предусмотрена неустойка за неисполнение или ненадлежащее исполнение денежного обязательства, предусмотренные настоящей [статьей](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881E0F69p615K) проценты не подлежат взысканию, если иное не предусмотрено законом или договором.

5. Начисление процентов на проценты (сложные проценты) не допускается, если иное не установлено законом. По обязательствам, исполняемым при осуществлении сторонами предпринимательской деятельности, применение сложных процентов не допускается, если иное не предусмотрено законом или договором.

6. Если подлежащая уплате сумма процентов явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд по заявлению должника вправе уменьшить предусмотренные договором проценты, но не менее чем до суммы, определенной исходя из вышеуказанной ставки.

**3. Юридическая ответственность за нарушение права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг**

Нарушение права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг может причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и его окружающей среде. Следовательно, может возникнуть нарушение различных его имущественных и неимущественных прав.

Как уже отмечалось, за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством РФ. Соответствующие нормы [Закона](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ApD1DK) "О защите прав потребителей" и [ГК](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ApD1DK) РФ об ответственности контрагентов потребителя устанавливают **гражданско-правовую ответственность** за нарушение права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг. Однако за нарушение субъективного права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг может одновременно возникать **административная и уголовная ответственность**.

Для установления ответственности за нарушение права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг следует руководствоваться [ст. 12](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0465p615K) - [15](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0660p617K) Закона "О защите прав потребителей":

1) [**ст. 12**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0465p615K) закрепляет то, что продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации. Данное положение полностью совпадает с содержанием [п. 4 ст. 495](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA23A6125F9535321429ECA5ADDB127F7363791881F0560p613K) ГК РФ, который указывает, что продавец, не предоставивший покупателю возможность получить соответствующую информацию о товаре, несет ответственность и за недостатки товара, возникшие после его передачи покупателю, в отношении которых покупатель докажет, что они возникли в связи с отсутствием у него такой информации.

Кроме того, в [ст. 12](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0465p615K) закрепляется ответственность за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре, работе и услуге: потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), как уже было отмечено, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги);

2) [**ст. 13**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0466p612K) содержит общие положения ответственности контрагентов за нарушение любого из установленных Законом права потребителя, например порядок возмещения убытков и др. (см. подробно [§ 1 данной главы](#P2540));

3) согласно [**ст. 7**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0764p616K) Закона "О защите прав потребителей" вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со [ст. 14](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0769p617K), которая закрепляет имущественную ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги) (см. подробно [§ 1 данной главы](#P2540)).

Помимо возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), [**ст. 15**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB386223F0535321429ECA5ADDB127F7363791881F0660p617K) устанавливает компенсацию морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя. Моральный вред согласно [ст. 151](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396320F3535321429ECA5ADDB127F7363791881F0F67p617K) ГК РФ - физические или нравственные страдания гражданина, причиненные ему действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие ему нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом. Компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, в частности субъективного права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг, осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Рассмотренные в предыдущих главах федеральные законы, закрепляя соответствующие требования к определенным товарам, работам и услугам, содержат и нормы об ответственности. Федеральный закон **"О техническом регулировании"** в [ст. 36](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA83F6023F9535321429ECA5ADDB127F7363791881F0269p61BK) указывает, что:

за нарушение требований технических регламентов изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) несет ответственность в соответствии с законодательством РФ;

в случае неисполнения предписаний и решений органа государственного контроля (надзора) изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) несет ответственность в соответствии с законодательством РФ;

в случае если в результате несоответствия продукции требованиям технических регламентов, нарушений требований технических регламентов при осуществлении связанных с требованиями к продукции процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации причинен вред жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений или возникла угроза причинения такого вреда, изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан возместить причиненный вред и принять меры в целях недопущения причинения вреда другим лицам, их имуществу, окружающей среде в соответствии с законодательством РФ;

обязанность возместить вред не может быть ограничена договором или заявлением одной из сторон. Соглашения или заявления об ограничении ответственности ничтожны.

Согласно [ст. 55](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB376020F7535321429ECA5ADDB127F7363791881F0469p61BK) и [57](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAAB376020F7535321429ECA5ADDB127F7363791881F0360p611K) Федерального закона **"О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"**:

за нарушение санитарного законодательства устанавливается дисциплинарная, административная и уголовная ответственность в соответствии с законодательством РФ;

в отношении гражданско-правовой ответственности - вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица вследствие нарушения санитарного законодательства, подлежит возмещению гражданином или юридическим лицом, причинившими вред, в полном объеме в соответствии с законодательством РФ.

[Статья 26.1](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0E9A23C6A22F2535321429ECA5ADDB127F7363795p81AK) Федерального закона **"О качестве и безопасности пищевых продуктов"** предусматривает, что за нарушение Федерального закона **"О качестве и безопасности пищевых продуктов"** юридические лица, индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий либо оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами, материалами и изделиями и сфере общественного питания, несут административную, уголовную и гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. [Статья 29](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0E9A23C6A22F2535321429ECA5ADDB127F7363791881F0560p617K) указанного Закона, в свою очередь, указывает на то, что должностные лица органов государственного надзора и контроля за ненадлежащее исполнение своих обязанностей, а также за сокрытие фактов, создающих угрозу жизни и здоровью человека, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**Административная ответственность** контрагентов за нарушение прав потребителя **на безопасность товаров, работ и услуг** устанавливается за совершение административных правонарушений, предусмотренных КоАП РФ, среди которых выделим отдельные.

[**Статья 14.4**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363792811Ep01EK) **"Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований"**

Продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, за исключением случаев, предусмотренных [статьей 14.4.2](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F73637948E17p012K) КоАП РФ, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на должностных лиц - от трех тысяч до десяти тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей.

При этом повторное совершение указанного административного правонарушения влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от семи тысяч до пятнадцати тысяч рублей либо дисквалификацию на срок до одного года; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от пятнадцати тысяч до тридцати тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на юридических лиц - от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой.

[**Статья 14.4.2**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F73637948E17p012K) **"Нарушение законодательства об обращении лекарственных средств"**

Нарушение установленных правил оптовой торговли лекарственными средствами и порядка розничной торговли лекарственными препаратами влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от полутора тысяч до трех тысяч рублей; на должностных лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей.

[**Статья 14.7**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F73637968A18p01FK) **"Обман потребителей"**

Введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги), за исключением случаев, предусмотренных [частью 2 статьи 14.10](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F73637968A17p011K) и [частью 1 статьи 14.33](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F73637998Fp119K) КоАП РФ, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от двенадцати тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до пятисот тысяч рублей.

[**Статья 14.8**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363791881E0561p617K) **"Нарушение иных прав потребителей"**

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 влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

[**Статья 14.5**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F73637918C1Ap011K) **"Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники"**

Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации, влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи пятисот до двух тысяч рублей; на должностных лиц - от трех тысяч до четырех тысяч рублей; на юридических лиц - от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей.

[**Статья 14.39**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F73637928D19p01EK) **"Нарушение требований законодательства о предоставлении гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания"**

Предоставление гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания без свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, если в соответствии с законодательством Российской Федерации наличие такого свидетельства является обязательным, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от семи тысяч до десяти тысяч рублей; на юридических лиц - от сорока тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

[**Статья 14.43**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363792811Dp012K) **"Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов"**

Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов или подлежащих применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательных требований к продукции либо к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации либо выпуск в обращение продукции, не соответствующей таким требованиям, за исключением случаев, предусмотренных [статьями 6.31](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F73637958A1Cp015K), [9.4](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363792811Ep017K), [10.3](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363791881F0061p615K), [10.6](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363791881F0062p614K), [10.8](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363794891Bp015K), [частью 2 статьи 11.21](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F73637938F19p013K), [статьями 14.37](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F73637938118p013K), [14.44](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363792811Cp014K), [14.46](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363792811Bp014K), [14.46.1](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F73637968A17p01EK), [20.4](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F73637928E17p011K) КоАП РФ, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до трехсот тысяч рублей.

При этом вышеуказанные действия, повлекшие причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений либо создавшие угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, влекут наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до четырех тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на должностных лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой; на юридических лиц - от трехсот тысяч до шестисот тысяч рублей с конфискацией предметов административного правонарушения либо без таковой.

[**Статья 14.44**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363792811Cp014K) **"Недостоверное декларирование соответствия продукции"**

Недостоверное декларирование соответствия продукции влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятнадцати тысяч до двадцати пяти тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до трехсот тысяч рублей.

Недостоверное декларирование соответствия впервые выпускаемой в обращение продукции, относящейся к виду, типу продукции, в отношении которой предусмотрена обязательная сертификация, либо недостоверное декларирование такой продукции на основании собственных доказательств в случае, если отсутствуют или не могут быть применены документы по стандартизации, в результате применения которых обеспечивается соблюдение требований технических регламентов, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от двадцати пяти тысяч до тридцати пяти тысяч рублей; на юридических лиц - от трехсот тысяч до пятисот тысяч рублей.

Вышеуказанные действия, повлекшие причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений либо создавшие угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, влекут наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от тридцати пяти тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от семисот тысяч до одного миллиона рублей.

[**Статья 14.45**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363792811Bp017K) **"Нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия"**

Реализация продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, без указания в сопроводительной документации сведений о сертификате соответствия или декларации о соответствии влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от двадцати тысяч до сорока тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до трехсот тысяч рублей.

[**Статья 14.46**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363792811Bp014K) **"Нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия"**

Маркировка продукции знаком обращения продукции на рынке, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании, либо маркировка знаком соответствия продукции, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, предусмотренном законодательством о техническом регулировании, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до трехсот тысяч рублей.

Эти же действия, повлекшие причинение вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений либо создавшие угрозу причинения вреда жизни или здоровью граждан, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, влекут наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от семисот тысяч до одного миллиона рублей.

[**Статья 14.46.2**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396329F8535321429ECA5ADDB127F7363797811Ep01EK) **"Непринятие изготовителем (исполнителем, продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) мер по предотвращению причинения вреда при обращении продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов"**

Невыполнение изготовителем (исполнителем, продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), которому стало известно о несоответствии выпущенной им в обращение продукции требованиям технических регламентов или подлежащим применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательным требованиям к продукции, обязанности по информированию федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченных на проведение государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов в соответствии с законодательством Российской Федерации, о несоответствии такой продукции указанным требованиям, влечет наложение административного штрафа на индивидуальных предпринимателей в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на юридических лиц - от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей.

Невыполнение изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) обязанности по проведению проверки достоверности полученной информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов или подлежащим применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательным требованиям к продукции либо невыполнение изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) требования федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченных на проведение государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов в соответствии с законодательством Российской Федерации, о представлении в соответствующий орган материалов указанной проверки влечет наложение административного штрафа на индивидуальных предпринимателей в размере от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до сорока тысяч рублей.

Невыполнение изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) мероприятий, указанных в программе мероприятий по предотвращению причинения вреда, разработанной в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, влечет наложение административного штрафа на индивидуальных предпринимателей в размере от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от тридцати тысяч до ста тысяч рублей.

Невыполнение изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) обязанности по приостановлению производства и реализации продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов или подлежащим применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательным требованиям к продукции, либо отзыву такой продукции в случае, если угроза причинения вреда не может быть устранена путем проведения мероприятий, указанных в программе мероприятий по предотвращению причинения вреда, разработанной в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, влечет наложение административного штрафа на индивидуальных предпринимателей в размере от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до пятисот тысяч рублей.

Среди статей, касающихся преступлений в сфере нарушения права потребителя на безопасность товаров, работ и услуг, в [гл. 25](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396124F0535321429ECA5ADDB127F7363791881E0260p610K) Уголовного кодекса РФ необходимо выделить отдельные.

[**Статья 235.1**](consultantplus://offline/ref=C17680054C78DD182E5E2145B082B0C0EAA2396124F0535321429ECA5ADDB127F73637918F18p012K) **"Незаконное производство лекарственных средств и медицинских изделий"**

Производство лекарственных средств или медицинских изделий без специального разрешения (лицензии), если такое разрешение (такая лицензия) обязательно (обязательна), наказывается лишением свободы на срок от трех до пяти лет со штрафом в размере от пятисот тысяч до двух миллионов рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от шести месяцев до двух лет или без такового.

При этом те же деяния, совершенные организованной группой либо в крупном размере, наказываются лишением свободы на срок от пяти до восьми лет со штрафом в размере от одного миллиона до трех миллионов рублей либо в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до трех лет или без такового