

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный
аграрный университет имени И. Т. Трубилина»

Л. Ф. Нетишинская

ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Учебник

Краснодар
КубГАУ
2020

УДК 347.4(075.8)

ББК 67.404

H57

Рецензенты:

Н. Д. Терещенко – доцент кафедры конституционного и муниципального права Кубанского государственного университета, канд. юр. наук;

С. В. Новикова – доцент кафедры гражданского права Кубанского государственного аграрного университета, канд. юр. наук;

И. В. Петров – профессор кафедры экономической безопасности Кубанского государственного технологического университета, д-р экон.наук

Нетишинская Л. Ф.

H57 Гражданско-правовая защита прав потребителей : учебник / Л. Ф. Нетишинская. – Краснодар : КубГАУ, 2020. – 151 с.

ISBN 978-5-907373-88-4

В учебнике освещены вопросы правового регулирования отношений, возникающих между потребителем и изготовителем, исполнителем, продавцом, владельцем агрегатора информации о товаре, услуге при продаже товара, выполнении работы, оказании услуги, а также гражданско-правовой защиты нарушенных прав потребителей.

Издание предназначено для обучающихся по направлениям подготовки 40.03.01 Юриспруденция, направленность «Гражданско-правовая» и 40.04.01 Юриспруденция, направленность «Гражданское право, семейное право, международное частное право», а также других направлений.

УДК 347.4(075.8)

ББК 67.404

ISBN 978-5-907373-88-4

© Нетишинская Л. Ф., 2020
© ФГБОУ ВО «Кубанский
государственный аграрный
университет имени
И. Т. Трубилина», 2020

ПРЕДИСЛОВИЕ

Учебник по дисциплине «Гражданско-правовая защита прав потребителей» посвящен рассмотрению вопросов, связанных или касающихся защиты прав граждан, которые приобретают или используют товары, услуги, работы исключительно для личных, семейных, домашних нужд и Закон Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 их называет «потребитель».

В Гражданском кодексе Российской Федерации выделяются обязательства с участием граждан-потребителей, в которых последние как экономически более слабая сторона пользуются особой, повышенной правовой защитой, поскольку закон в ряде случаев предоставляет гражданам-потребителям дополнительные возможности защиты своих прав и интересов.

Закон о защите прав потребителей урегулировал систему фундаментальных прав потребителей, установленных Руководящими принципами в защиту интересов потребителей, единогласно принятыми Генеральной Ассамблеей ООН в 1985 г. В Законе содержатся правовые механизмы реализации указанных прав. В преамбуле закона перечислены наиболее важные права потребителей, среди которых, в частности, право на безопасность товаров, работ, услуг для жизни, здоровья; право на приобретение товаров, работ, услуг надлежащего качества; право на просвещение потребителей и компетентный выбор необходимых товаров, работ и услуг.

За время действия Закона о защите прав потребителей в него внесено огромное количество поправок, которые должны помочь потребителю более эффективно отстаивать свои права и интересы не только самостоятельными действиями, но и путем обращения к компетентным государственным органам за защитой права в 2018, 2019 гг. в главу IV «Государственная и общественная защита прав потребителей»

Закона о защите прав потребителей внесено множество новых положений о защите прав потребителей. К сожалению, они устанавливают права должностных лиц органов государственного надзора, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей, которыми они наделены для защиты прав потребителей, а не их обязанности по защите прав потребителей. Такое положения приводит к тому, что защита прав потребителей со стороны государства и общества должным образом не осуществляется, поэтому потребители в случаях нарушения их прав вынуждены самостоятельно осуществлять свою защиту по принципу «спасение утопающих дело рук самих утопающих», не обладая никакими для этого познаниями. В результате чаще всего обращение в суд заканчивается отрицательным результатом, либо приходится обращаться в коммерческие организации, с которыми заключают договоры возмездного оказания правовых услуг, при этом не всегда получая положительный результат.

Представляется, что в Законе о защите прав потребителей следует указать конкретные обязанности должностных лиц органа государственного надзора, высших исполнительных органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей, конкретные определенные меры, которые обязан принимать в пределах своих полномочий высший исполнительный орган государственной власти субъекта РФ при осуществлении мероприятий по обеспечению и защите нарушенных прав потребителей. При этом считаем необходимым предусмотреть в Законе о защите прав потребителей положения об ответственности должностных лиц вышеуказанных органов за непредоставление или отказ от предоставления помощи потребителям, нуждающимся в защите своих нарушенных прав при обнаружении в товаре, в выполненной работе или оказанной услуге недостатков.

Учебник содержит анализ положений ГК РФ, Закона о защите прав потребителей, других законов, иных правовых актов о правах, возникающих у потребителя при продаже товара, оказании услуги, выполнении работы потребителю; об обязанностях изготовителя, исполнителя, продавца, владельца агрегатора при продаже товара, оказании услуги, выполнении работы.

1 ПОНЯТИЕ, СОСТАВ (ЭЛЕМЕНТЫ) И ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВЕННОГО ПРАВООТНОШЕНИЯ С УЧАСТИЕМ ГРАЖДАНИНА-ПОТРЕБИТЕЛЯ

1.1 Понятие обязательственного правоотношения с участием гражданина-потребителя

Вопрос о наличии среди других видов обязательств обязательственных отношений с участием граждан возникал и рассматривался еще российскими советскими цивилистами, в частности, М. М. Агарковым. Он указывал на то обстоятельство, что для выполнения плана организация (магазин, столовая) может вступить в обязательственные отношения с гражданами для удовлетворения их потребностей (например, по продаже товаров). Ссылаясь на положения гражданского законодательства (ГК РСФСР 1922 г.), М. М. Агарков констатировал, что такие обязательственные отношения возникают из договоров, которые граждане заключают с государственными и кооперативными организациями для удовлетворения своих материальных и культурных потребностей. По его мнению возникает необходимость в решении вопросов, касающихся отраслей народного хозяйства, которые занимаются обслуживанием потребительских нужд граждан, так как эти вопросы касаются гражданского права, то они сводятся к проблеме охраны прав потребителей.

В современном правовом регулировании обязательства с участием гражданина-потребителя являются важнейшей разновидностью гражданских правоотношений и характеризуются прежде всего тем, что гражданин-потребитель как экономически более слабая сторона пользуется особой повышенной правовой защитой. В этих обязательствах законодатель в ряде случаев предоставляет гражданам-потребителям дополнительные (по сравнению с

другими участниками гражданских правоотношений) возможности защиты своих прав и законных интересов (например, Гражданский кодекс Российской Федерации (далее – ГК РФ) устанавливает положение о том, что покупатель-гражданин может ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора розничной купли-продажи и его условий при отсутствии у него документа, подтверждающего оплату товара), то есть намеренно отступает от важнейшего частно-правового принципа юридического равенства сторон. Учитывая ситуации, в которых участники имущественного оборота, вступающие в договорные отношения, располагают различными средствами и возможностями влияния на формирование обязательства, обеспечение его исполнения и в силу различного их профессионального статуса или материального положения, а также других обстоятельств, задача гражданского права состоит в выравнивании правового положения участников гражданского оборота путем установления для слабой стороны обязательства изначально особых условий участия в договорных отношениях: льготного порядка заключения и расторжения договора, предоставление ей дополнительных прав и возложение на ее контрагента дополнительных обязанностей, более строгой ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства.

В силу обязательства одно лицо (должник) обязано совершить в пользу другого лица (кредитора) определенное действие, либо воздержаться от определенного действия, а кредитор имеет право требовать от должника исполнения его обязанности. Если в таком обязательстве участвует гражданин-потребитель в качестве должника или в качестве кредитора, то оно и будет выделяться среди других обязательственных правоотношений как обязательство с участием гражданина-потребителя.

Контрольные вопросы

1. Особенности обязательственного правоотношения как гражданского правоотношения.

2. Отличительные признаки обязательственного правоотношения от других имущественных отношений в гражданском праве.

3. Какими характерными чертами обладает обязательственное правоотношение с участием гражданина-потребителя как разновидность обязательственного правоотношения?

4. Какие нормативные акты регулируют обязательственные отношения с участием гражданина-потребителя?

1.2 Состав (элементы) обязательственного правоотношения с участием гражданина-потребителя

Элементами любого гражданского правоотношения, в том числе рассматриваемого, являются: субъекты, объекты и содержание (права и обязанности сторон). В рассматриваемом обязательственном правоотношении одной из сторон обязательно должен быть гражданин-потребитель. Легальное понятие «потребитель» дано в преамбуле к Закону РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей)¹ потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары, работы и услуги исключительно для личных, домашних, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. При этом гражданин рассматривается в качестве потребителя не только в том случае, когда он заказывает или приобретает товары, работы и услуги, но и в том случае, когда имеет намерение заказать, приобрести их.

¹ О защите прав потребителей: закон РФ № 2300-1 от 07.02.1992 // Ведомство СНД и ВС РФ. 1992. 15. Ст. 766.

Это означает, что некоторые положения Закона о защите прав потребителей применяются до заключения договора, например, положение о том, что изготовитель, исполнитель, продавец обязаны своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товаре, работе, услуге, которая обеспечивает потребителю возможность их правильного выбора, а если не предоставлена такая информация, то потребитель вправе потребовать возмещение убытков, которые ему причинены необоснованным уклонением от заключения договора. Потребителем является также только гражданин, который приобретает и использует товары, заказывает работы и услуги именно для целей личного потребления, но это не означает, что этот гражданин не может использовать приобретенные товары для получения плодов и доходов, важно, чтобы эти доходы и плоды не рассматривались как систематическое получение прибыли от использования имущества. Кроме того, исходя из преамбулы Закона о защите прав потребителей и содержания ст. 9 ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации»¹ правами потребителя пользуется гражданин, который использует приобретенные (заказанные) товары, работы и услуги на законном основании, например, наследник, члены семьи гражданина, (который купил товар), то есть обязательства с участием гражданина-потребителя нельзя считать обязательствами строго личного характера, за исключением тех обязательств, которые возникают вследствие причинения вреда жизни и здоровью потребителя из-за недостатков товара, работ или услуг.

Итак, потребителем является гражданин, который:

- 1) уже купил товар, заказал работу или услугу;

¹ О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации: федер. закон № 15-ФЗ от 26.01.1996 // СЗ РФ. 1996. № 5. Ст. 411.

2) только имеет намерение купить товар, заказать услугу или работу;

3) пользуется товаром, работой или услугой, которые не покупал, не заказывал непосредственно сам.

При рассмотрении вопроса о понятии «потребитель» следует обратить внимание на то обстоятельство, что оно употребляется законодателем и в других смыслах. Так, ФЗ «Об электроэнергетике»¹ устанавливает положение о том, что потребителем электрической и тепловой энергии являются лица, приобретающие электрическую и тепловую энергию для собственных бытовых или производственных нужд, ФЗ «О теплоснабжении»² устанавливает, положение о том, что потребитель тепловой энергии – лицо, которое приобретает тепловую энергию для использования на теплопотребляющих установках либо для оказания коммунальных услуг (горячее водоснабжение и отопление), ФЗ «О рекламе»³ использует понятие «потребитель рекламы» – лицо, на привлечение внимания которого к объекту рекламирования направлена реклама.

Следует отметить также, что ГК РФ, устанавливая правила о возмещении вреда, причиненного из-за недостатка товара, работы, услуги, распространяет их действие не только на граждан, но и на юридические лица, но эти правила могут быть применимы только в случае, если юридическое лицо приобретает товар, для него выполняется работа и оказывается услуга в потребительских целях.

Отдельного внимания законодателя требует правовое регулирование понятия «потребитель» в публичном договоре, поскольку в тексте ст. 426 ГК РФ употребляется слово

¹ Об электроэнергетике: федер. закон № 35-ФЗ от 26.03.2003 // СЗ РФ. 31.03.2003. № 13. Ст. 1177.

² О теплоснабжении: федер. закон №190-ФЗ от 27.07.2010 // СЗ РФ. 02.08.2010. № 31. Ст. 4159.

³ О рекламе: федер. закон № 38-ФЗ от 13.03.2006// СЗ РФ. 20.03.2006. № 12. Ст. 1232.

«потребитель», но кто является им и, следовательно, стороной публичного договора законодатель не указывает. Это вызывает затруднения в практике применения законодательства о защите прав потребителя, так как называемые законодателем публичными договор розничной купли-продажи, договор перевозки транспортом общего пользования, договор бытового подряда, договор проката и другие не содержат слова «потребитель», и в качестве стороны договора указывают соответственно «покупатель», «гражданин или юридическое лицо», «гражданин (заказчик)», «арендатор», причем договором проката может быть предусмотрено, что имущество, предоставленное по договору проката, может быть использовано не для потребительских целей или не только для потребительских целей. Возможно такое положение можно исправить, применяя правила ст. 9 ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» о том, что если стороной в обязательстве является гражданин, который приобретает, использует, заказывает или намерен заказать или приобрести работы, услуги, товары для личных бытовых нужд, то такой гражданин пользуется правами, предоставленными потребителю Законом о защите прав потребителей, но предлагаем законодателю конкретизировать понятие «потребитель» в тексте ст. 426 ГК РФ.

Второй стороной обязательства с участием гражданина-потребителя являются: изготовитель, исполнитель, продавец, уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель, импортер, владелец агрегатора информации о товарах, услугах.

Изготовителем законодатель считает любое юридическое лицо, индивидуального предпринимателя, которые производят товары для реализации потребителям, следовательно, условием для признания юридического лица, индивидуального предпринимателя изготовителем будет

являться целью производства товара – для реализации потребителям.

Исполнителем законодатель считает любое юридическое лицо, индивидуального предпринимателя, которые выполняют работы и оказывают услуги потребителям по возмездному договору. Законодатель устанавливает положение о том, что возмездным является договор, по которому сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей.

Продавцом законодательство о защите прав потребителей признает любое юридическое лицо, индивидуального предпринимателя, которые реализуют товары потребителям по договору купли-продажи, а именно: по договору розничной купли-продажи, договору энергоснабжения, договору продажи недвижимости, в том числе жилых помещений.

Владелец агрегатора информации о товарах, услугах – любое юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для ЭВМ или владельцами сайта и которые предоставляют потребителю возможность одновременно с предложением продавца товара, исполнителя услуги о заключении договора, заключить договор купли-продажи, договор возмездного оказания услуг, а также произвести предварительную оплату товара, услуги владельцу агрегатора информации о товарах, услугах путем перевода денежных средств в соответствии с действующим законодательством.

Объектом в обязательственном правоотношении с участием гражданина-потребителя может выступать товар, работа, услуга.

Законодатель под товаром понимает вещь, поскольку в легальном определении договора купли-продажи указывается именно такое понимание: по договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю). При этом товаром могут быть любые вещи с соблюдением правил об их

оборотоспособности и с учетом положений закона о том, что в договоре купли-продажи должны быть определены наименование и количество товара, иначе условие договора купли-продажи не считается согласованным, а договор не считается заключенным.

Под услугой законодатель понимает определенные действия или определенную деятельность.

Что касается такого объекта как работа, то исходя из положений ГК РФ, можно сделать вывод о том, что работа – определенные действия или определенная деятельность, имеющие овеществленный результат этих действий или этой деятельности.

В Законе о защите прав потребителей определены понятия «недостаток товара, работы, услуги» и «существенный недостаток товара, работы, услуги».

Некоторые разъяснения по рассматриваемому вопросу содержатся в постановлении Пленума ВС РФ о рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей.

Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод о том, что характеристика существенных недостатков товара, работы, услуги имеет оценочный характер.

Контрольные вопросы

1. Определить понятие «потребитель» с точки зрения законодательства о защите прав потребителей.

2. Определить понятия «изготовитель», «исполнитель», «продавец», «владелец агрегатора информации о товарах, услугах» как лиц, выступающих в обязательственном правоотношении с участием гражданина-потребителя в качестве второй стороны.

3. Охарактеризовать товар как объект в обязательственном правоотношении с участием гражданина-потребителя.

4. Охарактеризовать работу и услугу как объекты в обязательном правоотношении с участием гражданина-потребителя.

1.3 Правовое регулирование обязательственного правоотношения с участием гражданина-потребителя

Прежде чем говорить о современном правовом регулировании обязательственного правоотношения с участием гражданина-потребителя, считаем необходимым вспомнить историю создания законодательства о сфере обслуживания населения. Что касается торгового обслуживания, то постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР «О мерах по дальнейшему развитию торговли и улучшению торгового обслуживания населения в одиннадцатой пятилетке» (1982 г.) были намечены меры по устранению существенных недостатков в организации торговли и производстве товаров для населения по более полному удовлетворению потребности населения в товарах, по совершенствованию управления торговлей. В Основы гражданского законодательства, гражданские кодексы союзных республик были включены общие нормы о договоре розничной купли-продажи, в которых было сформулировано понятие договора купли-продажи. По этому договору продавец обязан был передать имущество в собственность покупателя, а покупатель обязан был принять имущество и уплатить за него определённую денежную сумму (ст.39 Основ, ст. 237 ГК РСФСР). Продавец по договору розничной купли-продажи – розничное торговое предприятие, которое передавало или обязано было передать в личную собственность покупателя-гражданина товар надлежащего качества. Если гражданин приобретал некоторые товары (например, канцелярские принадлежности) в розничных торговых предприятиях для организаций, то он (гражданин)

являлся лишь ее представителем, а товар переходит от одной организации к другой. Детальная регламентация торгового обслуживания содержалась во многих подзаконных нормативных актах: Инструкции о порядке продажи товаров в кредит; Правилах работы магазина, Правилах работы предприятий общественного питания, Правилах комиссионной торговли непродовольственными товарами. Например, в Правилах работы предприятий общественного питания не содержалось особого указания по поводу продажи недоброкачественных блюд, но указывалось положение о том, что администрация предприятия должна была немедленно рассмотреть и обеспечить устранение причин, которые вызывали претензии посетителей на неудовлетворительное обслуживание. Это означало необходимость безотлагательной замены приготовленных блюд ненадлежащего качества на доброкачественные. В нормативных актах детально регламентировались последствия продажи непродовольственного товара, который не отвечает требованиям стандартов, технических условий или образцов.

Покупателю, которому был продан товар ненадлежащего качества, предоставлялось право выбора одного из предусмотренных последствий. Порядок осуществления этих прав детально регламентировался республиканским законодательством: Правилами обмена промышленных товаров, купленных в розничной торговой сети государственной и кооперативной торговли, Правилами обмена обуви отечественного производства и импортной, купленной в магазинах государственной и кооперативной торговли, Правилами обмена импортной мебели, купленной в магазинах государственной и кооперативной торговли. При этом последствия продажи непродовольственных товаров ненадлежащего качества зависели от того, относилось или не относилось изделие к товарам, на которые были установлены гарантийные сроки эксплуатации. Если современное гражданское законодательство (ст.471 ГК РФ) устанавливает

правило о том, что гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи, то исследуемое законодательство считало началом гарантийного срока день продажи товара, а при обмене некачественного товара гарантийный срок исчислялся заново со дня обмена. Гарантийные сроки для большинства товаров предусматривались не договорами купли-продажи, а стандартами или техническими условиями. Если недостатки проданного товара препятствовали его нормальному использованию в течение гарантийного срока, покупатель имел право по этому поводу предъявить претензию розничному торговому предприятию, и оно было обязано либо: 1) обеспечить безвозмездное устранение недостатков товара; 2) заменить товар товаром надлежащего качества; 3) принять товар обратно и возратить покупателю сумму, уплаченную им за товар.

Что касается бытового обслуживания, то началом зарождения законодательных положений о бытовом обслуживании населения послужило постановление ЦК КПСС и Совета Министров СССР «О дальнейшем развитии и улучшении бытового обслуживания населения» (1983 год), в котором подчёркивалось, что главными направлениями в развитии бытового обслуживания населения должно быть расширение услуг по восстановлению потребительских свойств, находящихся у населения товаров (ремонт бытовых машин, мебели, стирка белья, химическая чистка вещей). Обслуживание населения организациями службы быта оформлялось различными договорами, наиболее важные положения, о которых содержались в Основах гражданского законодательства и гражданских кодексах союзных республик: договоры бытового заказа и абонементного обслуживания заключались для выполнения определенных работ; договоры бытового проката и безвозмездного пользования имуществом заключались для предоставления гражданам во временное пользование вещей бытового

назначения; договор бытового хранения заключался для оказания гражданам услуг. По отдельным видам обслуживания населения в союзных республиках утверждались типовые договоры, например, были утверждены типовой договор подряда на ремонт жилого помещения и типовой договор подряда на строительство жилого или нежилого помещения. Кроме того, в союзных республиках действовали различные Правила приема и выдачи заказов, а также инструкции (например, Инструкция о порядке приёма от рабочих и служащих Москвы заказов на ремонт квартир и комнат с оплатой в кредит). Основы гражданского законодательства и гражданские кодексы содержали определение договора подряда, разновидностью которого являлся договор бытового заказа: по договору подряда подрядчик обязан был выполнить за свой счёт определённые работы по заданию заказчика из своих материалов или из материалов заказчика, а последний обязан был принять и оплатить выполненную для него работу, при этом в качестве подрядчиков выступали специализированные организации (ателье, мастерские, комбинаты, службы быта, прачечные, конторы), а заказчиками – граждане. Средством повышения качества выполняемых работ служили гарантийные сроки пользования изготовленными или отремонтированными вещами. В гражданских кодексах союзных республик гарантийный срок рассматривался как период, в течение которого заказчик может выявить недостатки в работе, выполненной подрядчиком, и заявить претензию об их устранении. В иных правилах бытового обслуживания, которые действовали в РСФСР, указывалось о том, что гарантийные сроки должны определяться республиканскими стандартами и техническими условиями, а исчисляться они должны были со дня получения заказа; если речь шла о товарах сезонного назначения, то гарантийные сроки должны были исчисляться с начала соответствующего срока, время

которого устанавливалось, исходя из местных климатических условий.

При сравнительном анализе положений Закона о защите прав потребителей (далее – Закон), содержащихся в его старой и последней редакциях выявилось следующее:

1. В старой редакции Закона указывалось положение о том, что потребитель – это гражданин, который приобретает или использует товар, работу, услугу исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли, при этом в Законе не раскрывалось понятие «личные (бытовые) нужды» и главным критерием отнесения нужд к личным (бытовым) было только указание на то, что они не должны быть связаны с извлечением прибыли, при этом в Законе не употреблялись слова «систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг», которые содержатся в п.1 ст.2 ГК РФ и характеризуют предпринимательскую деятельность. Последняя редакция Закона конкретизирует понятие «нужды», они (нужды) должны быть личными, семейными, домашними и иными, не связанными с осуществлением предпринимательской деятельности, то есть нужды не должны быть связаны не только с извлечением прибыли, но и с другими признаками предпринимательской деятельности, содержащимися в п.1 ст. 2 ГК РФ. Считаем, что внесенные изменения являются положительными в вопросе защиты нарушенных прав потребителей и помогут потребителю более эффективно защищать свои права и интересы.

2. Ранее в Законе устанавливалось положение о том, что убытки, которые причинены потребителю должны были возмещаться последнему в полной сумме сверх неустойки (п.2 ст.13), в последней редакции Закона текст этого пункта изменён, установлено правило о том, что убытки подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки только в том случае, если иное не установлено законом. Представляется,

что такое законодательное положение ущемляет права потребителя в вопросе о защите его нарушенных прав.

3. Старая редакция Закона (п. 6 ст. 13) содержала положение о том, что штраф в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя взыскивался по решению суда с продавца, изготовителя, исполнителя в федеральный бюджет или пятьдесят процентов от суммы взысканного штрафа перечислялось общественным объединениям потребителей, но не в пользу потребителя, что явно несправедливо по отношению к потребителю и эту несправедливость устраняет положение последней редакции Закона о том, что суд взыскивает с изготовителя, продавца, исполнителя штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере пятьдесят процентов от суммы, которая присуждена судом в пользу потребителя. Отрицательным считаем то обстоятельство, что в вышеуказанном положении не конкретизируется в пользу кого суд взыскивает штраф. Хотя ни у кого не должно возникать сомнений, что штраф взыскивается в пользу потребителя, обратившегося в суд, к тому же имеются разъяснения Пленума ВС РФ (постановление № 17 от 28.06.2012 «О рассмотрении судами гражданских дел о защите прав потребителей») о том, что суд взыскивает вышеуказанный штраф с ответчика в пользу потребителя независимо от того, заявлялось или не заявлялось такое требование суду (п.46), необходимо внести соответствующие дополнения в п.6 ст.13 Закона о защите прав потребителей, поскольку в юридической литературе имеется мнение о том, что взыскание в пользу потребителя штрафа наряду с убытками, неустойкой и компенсацией морального вреда является двойной ответственностью изготовителя, продавца, исполнителя перед потребителем, при этом потребитель неосновательно обогащается за их счет, поэтому следует возвратиться к прежней системе взыскания штрафов в доход

бюджета. С вышеуказанным мнением нельзя согласиться, поскольку штраф устанавливается за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя и является гарантией, заставляющей изготовителя, продавца, исполнителя внимательно и добросовестно рассматривать требования потребителя до обращения в суд.

4. В старой редакции Закона (п.5 ст.18) содержалось положение об обязанности продавца выдать потребителю товарный чек или иной документ, который удостоверял бы факт покупки товара потребителем, поскольку требования потребителя рассматривались в том случае, если последний предъявлял товарный или кассовый чек, если же речь шла о товаре, на который был установлен гарантийный срок, то должен был предъявляться технический паспорт. Следовательно, если у потребителя не оказалось вышеуказанных документов, то требования потребителя, которому был продан товар ненадлежащего качества, продавцом могли не рассматриваться. В 2004 г. содержание п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей было изменено: положение об обязанности продавца выдавать потребителю товарный чек или иной документ, удостоверяющей факт покупки, утратило силу, но появилось новое правило о том, что если у потребителя отсутствуют кассовый или товарный чеки или иной документ, который удостоверяет факт и условия покупки товара, это не является основанием для отказа в удовлетворении его требований, связанных с обнаружением в товаре недостатков. К этому правилу Закона о защите прав потребителей можно дополнить положение ст. 493 ГК РФ о том, что отсутствие у потребителя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора. Несмотря на наличие вышеуказанных правил, представляется, что положение об обязанности продавца выдать потребителю при продаже товара кассовый или товарный чеки либо иной документ, удостоверяющий факт и

условия покупки товара, должно быть возвращено в содержание п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей, поскольку такое положение – своего рода гарантия того, что продавец действительно получил от потребителя оплату за товар.

Правила продажи отдельных видов товаров также содержат некоторые положения, которые можно использовать в случае, если продавец отказывает потребителю в удовлетворении его требований:

- договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чеков (п.20);

- если кассовый чек на товар не содержит наименование товара и артикул, вместе с товаром покупателю передаётся товарный чек, в котором эти сведения указываются (п.46);

- технический паспорт или иной замещающий его документ с указанием даты и места продажи передаются покупателю одновременно при передачи сложных бытовых товаров (п. 51).

5. В старой редакции Закона продавец обязан был удовлетворить требования потребителя, если не докажет, что недостатки возникли после передачи товара потребителю из-за нарушения последним правил использования, действий третьих лиц или непреодолимой силы, то есть бремя доказывания было возложено только на продавца. В последней редакции Закона более определённо устанавливается гражданско-правовая ответственность продавца за недостатки товара в зависимости от того, установлен или не установлен на товар гарантийный срок.

Статья 1 Закона о защите прав потребителей устанавливает положение о том, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, Законом о защите прав потребителей, другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ. ГК РФ содержит большое количество положений о правилах, касающихся

гражданина, вступающего в гражданско-правовые отношения для удовлетворения своих личных бытовых нужд, которые содержатся, в частности, в ст.426 ГК РФ, в § 2. Розничная купля-продажа, в § 2. Прокат, в § 2. Бытовой подряд. При этом законодатель указывает на необходимость применять к отношениям с участием покупателя-гражданина (п.3 ст.492 ГК РФ), арендатора-гражданина (п.3 ст.626 ГК РФ), заказчика-гражданина (п.3 ст.730 ГК РФ) законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними. Статьей 9 ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» устанавливается правило о том, что если одной из сторон в обязательстве является гражданин, который приобретает, использует или заказывает товар, работу или услугу для личных бытовых нужд, то такой гражданин может пользоваться правами стороны в обязательстве, которые предоставлены ему не только ГК РФ, но и Законом о защите прав потребителей. Другие федеральные законы также содержат положения о применении законодательства о защите прав потребителей при нарушении субъективных гражданских прав потребителей. Так, в Федеральном законе «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»¹ (далее – ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов») (ч.9 ст.4) предусматривается положение о том, что к отношениям из договора участия в долевом строительстве, одной из сторон которого является гражданин-участник долевого строительства, заключивший этот договор для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской

¹ Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации: федер. закон № 214-ФЗ от 30.12.2004 //СЗ РФ. 2005. № 1 (часть 1). Ст. 40.

деятельности, применяется законодательство о защите прав потребителей. В ст.7 вышеуказанного закона устанавливается правило о том, что застройщик обязан уплатить участнику долевого строительства, который приобретает жилое помещение для семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, за каждый день просрочки неустойку в размере, который определяется Законом о защите прав потребителей за нарушение срока устранения недостатков объекта долевого строительства. В п. 4 ст. 1 Федерального закона «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»¹ (далее – ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта») также предусматривается положение о том, что положения законодательства о защите прав потребителей должны применяться в том случае, если речь идет об отношениях, возникающих при перевозке пассажиров, багажа и грузов для личных или иных нужд, не связанных с осуществлением пассажиром-физическим лицом предпринимательской деятельности. В ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»² (далее – ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») устанавливается правило, в соответствии с которым договор о реализации туристского продукта должен соответствовать законодательству о защите прав потребителей, а в ст.19.1 – правило о том, что государственный надзор в сфере туристской деятельности должен осуществляться в соответствии с законодательством о защите прав потребителей. Огромное количество

¹ Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта: федер. закон № 259-ФЗ от 08.11.2007 // СЗ РФ. 2007. № 46. Ст. 5555.

² Об основах туристской деятельности в Российской Федерации : федер. закон № 132-ФЗ от 24.11.1996 // СЗ РФ. 02.12.1996. № 49. Ст. 5491.

федеральных законов тесно связаны или соприкасаются с законом о защите прав потребителей и поэтому их можно включить в законодательство о защите прав потребителей. Так, Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (далее – ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»)¹ регулирует отношения в области организации питания и обеспечения качества пищевых продуктов, их безопасность для здоровья человека и будущих поколений, в нем устанавливаются общие требования к обеспечению качества и безопасности пищевых продуктов (пищевая продукция, продовольственные товары, продукты питания) и конкретные: при их разработке и постановке на производство, при их изготовлении, при их расфасовке, упаковке, маркировке, хранении, перевозках и реализации. Кроме того, в вышеуказанном законе указываются также требования к изъятию из обращения некачественных или опасных пищевых продуктов, их утилизация или уничтожению, а органы государственного надзора, которые вынесли предписание об утилизации или уничтожении некачественных или опасных пищевых продуктов должны осуществлять контроль за их утилизацией или уничтожением в связи с опасностью возникновения и распространения заболеваний или отравлений людей. Федеральный закон «Об охране окружающей среды»² (далее – ФЗ «Об охране окружающей среды») регулирует отношения, возникающие при осуществлении деятельности, связанной с воздействием на природную среду (далее – природа) – совокупность компонентов природной среды, природных и природно-антропогенных объектов; содержит положения о требованиях в области охраны окружающей среды при осуществлении хозяйственной и иной деятельности, в частности, при

1 О качестве и безопасности пищевых продуктов: федер.закон №29-ФЗ от 2 января 2000 // СЗ РФ.2000. №2. Ст. 150.

2 Об охране окружающей среды: федер. закон № 7-ФЗ от 10.01.2002 // СЗ РФ. 2002. № 2. Ст. 133.

эксплуатации объектов сельскохозяйственного назначения, при строительстве, эксплуатации зданий, строений и иных объектов, при обращении с отходами производства и потребления; устанавливает меры воздействия за нарушение природоохранных требований и ответственность за нарушение законодательства в сфере охраны окружающей среды, в частности, предусмотрено положение о том, что если вред окружающей среде причинен в результате сброса объектами централизованных систем водоотведения поселений или городских округов загрязняющих веществ, которые образовались в результате деятельности объектов организаций, эксплуатирующих системы водоотведения, то такой вред должен быть возмещен организациями, которые эксплуатируют эти системы. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»¹ (далее – ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения») регулирует отношения, которые возникают в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения, то есть состояния здоровья населения, среды обитания человека, при котором отсутствует вредное воздействие факторов среды обитания на человека и обеспечиваются благоприятные условия его жизнедеятельности. В вышеуказанном законе устанавливаются санитарно-эпидемиологические требования обеспечения безопасности среды обитания для здоровья человека, в частности, санитарно-эпидемиологические требования к пищевым продуктам, пищевым добавкам, продовольственному сырью; санитарно-эпидемиологические требования к организациям питания населения; санитарно-эпидемиологические требования к водным объектам, к питьевой воде, к атмосферному воздуху в городских и

¹ О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения: федер. закон № 52-ФЗ от 30.03.1999 // СЗ РФ. 1999. № 14. Ст. 1650.

сельских поселениях, к условиям отдыха и оздоровления детей, их воспитания и обучения.

Рассматривая вопрос о правовом регулировании отношений в области защиты прав потребителей, следует обязательно сказать о важной роли в этой области Федерального закона «О техническом регулировании» (далее – ФЗ «О техническом регулировании»)¹. Все вышеуказанные федеральные законы ссылаются на применение ФЗ «О техническом регулировании», тем самым указывая на его значение в области защиты прав потребителей. Так, в ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» предусматривается положение о том, что к отношениям, которые связаны с осуществлением государственного надзора в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов применяются положения ФЗ «О техническом регулировании», в ФЗ «Об охране окружающей среды» предусматривается положение о том, что к отношениям в области охраны окружающей среды, которые возникают при установлении обязательных требований к продукции, к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам производства, строительства, эксплуатации, перевозки, реализации и утилизации применяются положения, содержащиеся в законодательстве о техническом регулировании. В ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» также имеется положение о применении правил, содержащихся в законодательстве о техническом регулировании, к отношениям, связанным с обеспечением безопасности пищевых продуктов. ФЗ «О техническом регулировании» содержит положение о том, что в целях защиты жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды принимаются технические регламенты, технический регламент – это

¹ О техническом регулировании: федер. закон № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 // СЗ РФ. 2002. № 52 (часть I). Ст. 5140.

документ, принятый международным договором РФ и устанавливающий обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования, которыми являются продукция или продукция и связанные с требованиями к продукции процессы. В России действуют технические регламенты, утвержденные решением комиссии Таможенного союза (далее – Технический регламент), в частности: Технический регламент «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011), Технический регламент «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011), Технический регламент «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (ТР ТС 009/2011), Технический регламент «Безопасность автомобильных дорог» (ТР ТС 014/2011), Технический регламент «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011), Технический регламент «О безопасности машин и оборудования» (ТР ТС 010/2011). Каждый из них устанавливает минимально необходимые требования безопасности продукции в целях защиты жизни, здоровья человека, охраны окружающей среды и предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей.

Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей осуществляется иными нормативными правовыми актами РФ, которые принимаются в соответствии с федеральными законами, содержащими положения о защите прав потребителей. Так, в соответствии с Законом о защите прав потребителей утверждены Правила продажи отдельных видов товаров¹, Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов², Правила бытового

¹ Правила продажи отдельных видов товаров: утв. Постановлением Правительства РФ №55 от 19.01.1998 // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

² Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов: утв.

обслуживания населения в Российской Федерации¹ и другие, в частности, Правила продажи отдельных видов товаров предусматривают общие положения о продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров, а также особенности продажи продовольственных товаров, текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви, технически сложных товаров бытового назначения, парфюмерно-косметических товаров, автомобилей, мототехники, лекарственных препаратов и медицинских изделий. Правила бытового обслуживания населения в РФ распространяются на отношения, возникающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания бытовых услуг и предусматривают положения о содержании информации о работах, услугах, порядке приема и оформления заказов на выполнение работы и оказание услуги, порядке оплаты выполненной работы или оказанной услуги, особенностях выполнения отдельных видов работ, оказания отдельных видов услуг. В Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов содержатся условия предоставления коммунальных услуг, условия договора о предоставлении коммунальных услуг и порядок его заключения, права и обязанности исполнителя и потребителя, порядок расчета и внесения платы за коммунальные услуги. Особое внимание в вышеуказанных Правилах уделено ответственности исполнителя, в частности, исполнитель, который допустил нарушение качества предоставления коммунальной услуги, обязан произвести перерасчет потребителю размера платы за такую услугу в сторону её уменьшения или полностью освободить

Постановлением Правительства РФ №354 от 06.05.2011 // СЗ РФ. 2011. № 22. Ст. 3168.

1 Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации: утв. Постановлением Правительства РФ №1025 от 15.05.1997 // СЗ РФ. 1997. № 34. Ст. 3979.

потребителя от оплаты такой услуги; вред, который причинен жизни, здоровью или имуществу потребителя из-за нарушения качества предоставления коммунальных услуг, должен быть возмещен исполнителем независимо от его вины в течение 10 лет со дня предоставления такой услуги.

Следует обратить внимание также на следующие ситуации:

- гражданин не является потребителем, если он купил товар, заказал работу или услугу для своей предпринимательской деятельности;

- законодательство о защите прав потребителей не может быть применимо, если изготовитель докажет, что производит продукцию, не предназначенную для потребителя (то есть не для целей личного потребления граждан), а предназначенную для профессиональной деятельности, например, или докажет, что потребительские товары для реализации не передавались;

- если для гражданина выполнена работа или оказана услуга по безвозмездному договору, то к такой ситуации не применяются правила о защите прав потребителей;

- не применяются правила о защите прав потребителей в том случае, если товар гражданин приобрел не по договору купли-продажи, а по договору мены или товар был куплен не у организации или индивидуального предпринимателя, а у другого гражданина;

- законодательство о защите прав потребителей должно применяться к правоотношениям с участием граждан, которые только подбирают необходимый товар, используют товар какое-то определенное время, поскольку такой гражданин должен считаться потребителем на протяжении всего периода взаимодействия с лицами, у которых он получает товар, которые выполняют для него работу, у которых он заказывает услугу с момента возникновения у него намерения купить товар, заказать работу, услугу до момента утраты товара, результата работы, услуги;

– непредоставление потребителю возможности незамедлительно получить информацию о товаре, работе, услуге при заключении договора расценивается законодателем как необоснованное уклонение от заключения договора, а потребитель в этом случае имеет право требовать возмещения причиненных ему убытков.

Контрольные вопросы

1. Перечислить нормативные акты, которые являлись основой создания законодательства о сфере обслуживания населения.

2. Проанализировать положения старой и последней редакции Закона о защите прав потребителей.

3. Перечислить правовые ситуации, в которых к правоотношениям с участием гражданина, не применяется законодательство о защите прав потребителей.

4. Какими нормативными правовыми актами регулируются отношения в области защиты прав потребителей?

5. Перечислить федеральные законы, содержащие положения о применении законодательства о защите прав потребителей при нарушении их субъективных гражданских прав.

6. Какие положения ГК РФ содержат правила о защите прав потребителей?

7. Какое значение для защиты прав потребителей имеют положения ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»?

8. Какое значение для правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей имеют положения ФЗ «О техническом регулировании»?

2 ОБЩИЕ (ОСНОВНЫЕ) ПРАВА ГРАЖДАНИНА-ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИХ ЗАЩИТА

2.1 Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается не только посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные стандарты и образовательные программы, но прежде всего посредством организации системы информации потребителей об их правах и действиях по защите этих прав. Такая информация содержится в федеральных законах, а также в правилах продажи товаров и оказания услуг (далее – Правила), утвержденных Правительством РФ. Организация системы информации потребителей об их правах и действиях по защите этих прав конкретизируется в Правилах следующим образом:

– почти во всех Правилах указывается положение о том, что потребителю обязаны предоставить Правила для ознакомления или довести их до сведения потребителя в наглядной и доступной форме, а информация должна находиться удобном для обозрения месте;

– в Правилах предоставления медицинскими организациями платных услуг устанавливается положение о том, что эти Правила доводятся исполнителем до сведения потребителя в наглядной и доступной форме, а вся информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах должна размещаться на информационных стендах и в течение всего рабочего времени исполнителя должна быть доступна всем потребителям, получающим платные медицинские услуги или имеющим намерение их получить. При этом информационные стенды должны быть расположены в доступном для потребителя месте и оформлены таким образом, чтобы каждый

потребитель мог свободно ознакомиться с размещенной на них информацией;

– в Правилах оказания платных образовательных услуг указывается положение о том, что информация о виде, уровне и направленности образовательной программы, сроках ее освоения, полной стоимости образовательных услуг, порядке их оплаты, сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности должна быть размещена на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет»;

– в Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ указывается положение о том, что сведения о Правилах исполнитель обязан разместить на сайте гостиницы в сети «Интернет», а также обязан обеспечить их наличие в каждом номере гостиницы;

– Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям в многоквартирных домах и жилых домов содержат положения об обязанностях исполнителя в соответствии с настоящими Правилами предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых объемах и надлежащего качества; доводить до сведения потребителей информацию о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления некачественных коммунальных услуг, о дате начала проведения планового перерыва предоставления коммунальных услуг; информацию о правах потребителей исполнитель обязан предоставлять посредством размещения на досках объявлений, которые должны быть расположены во всех подъездах многоквартирного дома, а также в помещениях исполнителя в доступном для всех потребителей месте; в течение суток с момента обнаружения исполнителем факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества исполнитель обязан уведомить потребителей о причинах и продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.

Особенно полно вопрос об организации системы информации потребителей решен в Правилах перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом (далее – Правила перевозок пассажиров автомобильным транспортом), а именно в вышеуказанных Правилах устанавливаются следующие положения:

- во всех остановочных пунктах маршрута регулярных перевозок, предусматривающих обязательную остановку транспортных средств, размещается расписание регулярных перевозок пассажиров, которое содержит интервалы отправления транспортных средств и в нем указывается местное время;

- общее расписание для всех маршрутов регулярных перевозок, в состав которых включен расположенный на территории автовокзала, автостанции остановочный пункт или информационный терминал для информирования о прибытии и отправлении транспортных средств должны размещаться на фасадной стороне основного здания автовокзала или автостанции, если их режим работы – некруглосуточный;

- более полная и подробная информация об общем расписании, о правилах пользования услугами автовокзала или автостанции, о схеме маршрутов, которая указывается в виде условного графического изображения пути следования транспортных средств, должна быть размещена в основном здании автовокзала или автостанции;

- информация о расположении основных служб и помещений автовокзала или автостанции, залов ожидания, билетных касс, пунктов медицинской помощи, туалетов, комнаты матери и ребенка (при наличии), пунктов питания (при наличии), камеры хранения (при наличии), которые предназначены для обслуживания граждан, должна размещаться в основном здании автовокзала или автостанции в удобном для ознакомления месте и в понятной форме.

Право потребителя на просвещение обеспечивается также установлением законодательных положений о том, что орган государственного надзора вместе с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти осуществляет ведение и формирование открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг, а также утверждает методические рекомендации по разработке и реализации региональных и муниципальных программ по защите прав потребителей. Кроме того, органы исполнительной власти субъектов РФ разрабатывают региональные программы по защите нарушенных прав потребителей, органы местного самоуправления на территории муниципального образования разрабатывают муниципальные программы по защите нарушенных прав потребителей. Общественные объединения потребителей распространяют информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров, работ и услуг, а также иную информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав. Вместе с органом государственного надзора общественные объединения потребителей имеют право участвовать в формировании открытых и доступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, безопасности и качества товаров, работ и услуг (ст. 45 Закона о защите прав потребителей). При удовлетворении иска, предъявленного в суд органом государственного надзора, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей о прекращении противоправных действий изготовителя, исполнителя, продавца в отношении неопределенного круга потребителей суд обязывает правонарушителя донести до сведения потребителей это

решение суда через средства массовой информации или иным способом в срок, установленный судом.

Роспотребнадзором и его территориальными органами осуществляется информирование о порядке исполнения государственной функции по проведению проверок деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства РФ в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров (далее – государственная функция):

- в письменной форме;
- по телефонам для справок;
- посредством электронной почты;
- в рамках личного приема специалистами

Роспотребнадзора и его территориальными органами;

– посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

Контрольные вопросы

1. Какими средствами и способами обеспечивается право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей?

2. В каких нормативных актах содержится информация о правах потребителей и действиях по защите этих прав?

3. Какие положения об организации системы информации потребителей установлены в Правилах перевозок пассажиров и багажа автомобильным и городским наземным электрическим транспортом?

4. Как осуществляется Роспотребнадзором и его территориальными органами информирование о порядке исполнения государственной функции по проведению проверок деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей по выполнению требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей?

2.2 Право потребителя на качество товара, работы, услуги

Право потребителя на качество товара, работы, услуги означает, что продавец должен передать ему качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу, оказать услугу.

Качество товара, работы, услуги должно соответствовать договору. Если в договоре отсутствует условие о качестве товара, работы, услуги, то продавец обязан передать потребителю товар, выполнить работу, оказать услугу, которые должны быть пригодными для целей, для которых товар, работа, услуга такого рода обычно используется. Если при заключении договора потребитель известил продавца, исполнителя о том, для каких целей им приобретается товар, выполняется работа, оказывается услуга, то продавец, исполнитель обязаны передать товар, выполнить работу, оказать услугу, которые будут пригодны для использования в соответствии с этими целями. Если к товару, работе, услуге предусмотрены обязательные требования законами или в установленном ими порядке, то продавец, исполнитель обязаны передать потребителю товар, выполнить работу, оказать услугу, которые соответствуют этим требованиям. Обязательные для применения и исполнения требования к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам производства, строительства, хранения, перевозки и реализации устанавливает технический регламент, понятие которого содержится в ФЗ «О техническом регулировании».

В России действуют различные технические регламенты, в которых устанавливаются требования к качеству продукции. Так, в Техническом регламенте «О безопасности игрушек» устанавливаются требования к качеству игрушки с точки зрения материалов, из которых изготовлены игрушки: они должны быть чистыми (без загрязнений), неинфицированными; в игрушках для детей до 3-х лет не

допускается применение натурального меха, стекла, натуральной кожи, резины, картона и бумаги; защитно-декоративное покрытие игрушек должно быть стойким к влажной обработке, действию слюны и пота.

Технический регламент «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» содержит требования к качеству такой продукции, в частности, посуда и столовые приборы, предназначенные для горячей пищи, должны быть термически устойчивыми и не должны разрушаться при перепадах температур; покрытие, которое нанесено на внутреннюю поверхность изделий, контактирующих с пищевыми продуктами, должно быть кислотостойким; на изделиях не должно быть прилипших кусочков стекла, сколов, режущих частиц, инородных включений, которые имеют вокруг себя трещины; изделия для новорожденных и бельевые изделия для детей в возрасте до одного года должны быть изготовлены из натуральных материалов, за исключением наполнителей; если внешние и декоративные элементы в изделиях для них же выполнены из синтетических материалов, то они не должны непосредственно контактировать с кожей ребенка; соединительные швы с обметыванием срезов в бельевых изделиях для новорожденных должны быть выполнены на лицевую сторону.

Технических регламент «Безопасность автомобильных дорог» устанавливает требования к качеству автомобильной дороги и дорожных сооружений на ней при эксплуатации, в частности:

– на покрытии проезжей части не должно быть проломов, просадок, выбоин, а также посторонних предметов, которые могут представлять опасность для потребителей транспортных услуг;

– сцепные качества дорожного покрытия должны обеспечивать безопасные условия движения транспортных

средств со скоростью, разрешенной правилами дорожного движения.

Товар, работа, услуга ненадлежащего качества – это товар, работа, услуга с недостатками. Недостатки товара, работы, услуги могут быть обычными и существенными. Как ранее уже указывалось в Законе о защите прав потребителей определены понятия «недостаток товара, работы, услуги» и «существенный недостаток товара, работы, услуги». Следует обратить внимание на то, что в случае, если недостатки товара, работы, услуги являются существенными, потребителю законодатель предоставляет больше прав, чем в том случае, если недостатки товара, работы, услуги являются обычными и поэтому потребителю следует выяснить критерии, по которым законодатель относит недостатки товара, работы, услуги к существенным.

Контрольные вопросы

1. Что означает право потребителя на качество товара, работы, услуги?

2. В каком юридическом документе должно содержаться условие о качестве товара, работы, услуги?

3. Что такое технический регламент, и в каком нормативном акте дается его определение?

4. В каком документе устанавливаются требования к качеству продукции?

5. Определить разницу между недостатком товара, работы, услуги и существенным недостатком товара, работы, услуги?

2.3 Право потребителя на безопасность товара, работы, услуги

Закон о защите прав потребителей устанавливает положение о том, что потребитель имеет право на то, чтобы товар, работа, услуга были безопасны для жизни, здоровья

потребителя, окружающей среды, а также не причиняли вред имуществу потребителя при обычных условиях их использования, транспортировки, утилизации и хранения. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара, работы, услуги для здоровья и жизни потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Понятие безопасности продукции и связанных с ней процессов производства, хранения, эксплуатации, утилизации, перевозки и реализации дано в ФЗ «О техническом регулировании» – это состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда здоровью или жизни граждан, их имуществу или имуществу юридических лиц, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений. В ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» устанавливается понятие «безопасные условия для человека», а именно: безопасные условия для человека – это состояние среды обитания, при котором отсутствует опасность вредного воздействия ее факторов на человека. В ФЗ «Об охране окружающей среды» имеется понятие «экологическая безопасность» – состояние защищенности природной среды и жизненно важных интересов человека от возможного негативного воздействия хозяйственной и иной деятельности, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера и их последствий. ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» содержит понятие «безопасность пищевых продуктов» – это состояние обоснованной уверенности в том, что пищевые продукты при обычных условиях их использования не являются вредными и не представляют опасности для здоровья поколений (нынешнего и будущих).

Что касается обязательных требований, которые должны обеспечивать безопасность товара, работы, услуги, то в ФЗ «Об охране окружающей среды» устанавливаются

специальные требования в области охраны окружающей среды при осуществлении хозяйственной и иной деятельности, например, в качестве одного из требований в области охраны окружающей среды при производстве и эксплуатации транспортных средств устанавливается обязанность физических и юридических лиц, которые осуществляют эксплуатацию транспортных средств, соблюдать нормативы допустимых выбросов веществ и микроорганизмов, принимать меры по обезвреживанию загрязняющих веществ, их нейтрализации и снижению уровня шума. Кроме того, в этом же ФЗ содержатся нормативы в области охраны окружающей среды, в частности, нормативы качества окружающей среды, нормативы допустимого воздействия на окружающую среду. В ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» устанавливаются санитарно-эпидемиологические требования обеспечения безопасности среды обитания для здоровья человека, среди которых важное место занимают требования к пищевым добавкам, пищевым продуктам, продовольственному сырью, контактирующим с ними материалам, изделиям, технологиям их производства и требования к продукции производственно-технического назначения, товарам для личных и бытовых нужд, технологиям их производства. Особое внимание законодатель уделяет санитарно-эпидемиологическим требованиям к организации питания населения, особенно при организации питания в дошкольных и других образовательных учреждениях, оздоровительных учреждениях, указывая им обязательное соблюдение научно-обоснованных физиологических норм питания человека. В продолжение этих положений Правилами оказания услуг общественного питания устанавливаются обязанности исполнителя соблюдать установленные в нормативных документах обязательные требования безопасности услуг для жизни, здоровья людей и имущества, а также информировать

потребителя о пищевой ценности продукции общественного питания (в частности, содержании белков, жиров, макро- и микроэлементов при их добавлении в процессе приготовления) и составе (в частности, о пищевых добавках, биологически активных добавках, которые были использованы а процессе изготовления, о наличии в продуктах питания компонентов, которые были получены с применением генно-инженерно-модифицированных организмов). При этом потребитель имеет право потребовать дополнительные сведения о качестве предлагаемой продукции общественного питания, об условиях приготовления блюд.

Особенно большой объем положений, содержащих правила о безопасности товара, работы, услуги содержится в технических регламентах. Так, в ст. 3 Технического регламента ТС «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» устанавливается положение о том, что безопасность парфюмерно-косметической продукции – это совокупность свойств и характеристик этой продукции, которые должны обеспечивать отсутствие ее вредного воздействия на потребителя при ее использовании в соответствии с назначением и способом применения в течение срока годности, а в ст. 5 этого же регламента указываются требования, совокупность которых обеспечивает безопасность парфюмерно-косметической продукции.

В приложении № 1 к Техническому регламенту «О безопасности машин и оборудования» устанавливаются основные требования безопасности машин и оборудования.

В ст. 7 Технического регламента «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» устанавливаются требований безопасности детских колясок и велосипедов, в частности, указывается, что детские коляски должны быть устойчивыми на горизонтальной и наклонной (под углом 10°) плоскостях, должны иметь блокировочную и тормозную системы, которые должны быть недоступны для находящегося в коляске ребенка; в коляске не должно быть

открытых отверстий и щелей диаметром в диапазоне больше 5 мм и меньше 12 мм; ручки, ремни и иные приспособления, которые предназначены для переноски колясок, должны выдерживать нагрузку 30 кг, а прочность ремней безопасности, регуляторов и замков должна быть не менее 150 Н.

Законодателем предусмотрены правила, гарантирующие и защищающие право потребителя на безопасность товара, работы, услуги:

1. Установлена обязанность изготовителя, исполнителя обеспечить безопасность товара, работы в течение срока годности или срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара, работы потребителю, если срок службы не установлен.

2. Установлена обязанность изготовителя, исполнителя указать специальные правила на этикетке, в сопроводительной документации на товар, работу, услугу которые необходимо соблюдать для их безопасного использования или хранения, а до сведения потребителя эти специальные правила обязаны довести продавец и исполнитель.

3. Без информации об обязательном подтверждении соответствия товара, работы, услуги обязательным требованиям продажа товара, выполнение работы, оказание услуги не допускается.

4. Установлена обязанность изготовителя, продавца, исполнителя приостановить производство и реализацию товара, работы, изъять из оборота в необходимых случаях, отозвать от потребителя, снять с производства, если установлено, что они причиняют вред имуществу, жизни и здоровью потребителя, несмотря на то, что он соблюдает все правила использования товара, работы. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей (Роспотребнадзор) в случае невыполнения вышеуказанной обязанности имеет право обратиться в суд с иском о

принудительном отзыве продукции с внутреннего рынка и от потребителя.

В качестве способа защиты права потребителя на безопасность товара, работы, услуги выступает такой способ защиты как возмещение убытков, которые были причинены потребителю в связи с отзывом товара, работы, услуги изготовителем, исполнителем. Возмещение убытков не освобождает изготовителя, исполнителя, продавца от исполнения возложенных на них обязательств в натуре перед потребителем. Вред, причиненный имуществу, жизни, здоровью потребителя из-за необеспечения безопасности товара, работы, услуги должен быть возмещен в полном объеме в натуре или таким способом как возмещение причиненных убытков. Кроме того, следует иметь в виду положение закона о том, что за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, суд взыскивает с ответчика (изготовителя, исполнителя, продавца) в пользу потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной в пользу потребителя.

Кроме того, за нарушение прав потребителя можно использовать такой способ защиты как компенсация морального вреда.

Контрольные вопросы

1. В каких нормативных актах приведены понятия «безопасности продукции», «безопасные условия для человека», «экологическая безопасность»?

2. В каком нормативном акте устанавливаются специальные требования в области охраны окружающей среды при осуществлении хозяйственной и иной деятельности?

3. Какие основные требования устанавливаются для безопасности машин и оборудования?

4. Какие требования устанавливаются для безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков?

5. Какие правила гарантируют и защищают право потребителя на безопасность товара, работы, услуги?

6. Какие гражданско-правовые способы защиты можно использовать в качестве способов защиты права потребителя на безопасность товара, работы, услуги?

2.4 Право потребителя на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце, о товаре, работе, услуге

Потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продается, кто продает, кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. На основании этой информации потребитель должен получить точное представление об изготовителе, исполнителе, продавце для обращения к ним для правильного выбора товара, работы, услуги. Потребитель имеет право требовать предоставления информации об изготовителе, продавце, исполнителе; о товаре, работе, услуге; о режиме работы. Эта информация в наглядной и доступной форме должна быть доведена до сведения потребителя на русском языке и своевременно, то есть до заключения договора купли-продажи при покупке товара и до заключения договора о выполнении работ, договора об оказании услуг.

При осуществлении торговли, бытового обслуживания потребителя на ярмарках, с лотков, во временных помещениях до сведения потребителя также должна быть доведена информация об изготовителе, исполнителе, продавце. В некоторых случаях Правилами оказания услуг требуется предоставление более подробной информации об изготовителе, исполнителе, продавце. Так, информация об исполнителе, предоставляющем потребителю гостиничные услуги, должна включать дополнительно сведения о присвоении гостинице категории, если такая категория присваивалась, с указанием присвоенной категории, номер

контактного телефона исполнителя; в Правилах оказания услуг общественного питания указывается, что исполнитель обязан указать в качестве информации об исполнителе тип, класс своей организации.

Перечень сведений, составляющих информацию о товаре, работе, услуге, в обязательном порядке содержится в Законе о защите прав потребителей и является исчерпывающей.

Если потребитель приобретает товар, который был в употреблении или в нем устранялся недостаток, ему об этом также должна быть предоставлена информация в письменной форме (на товарном чеке, на ярлыке товара или иным способом).

Кроме перечня обязательных сведений, составляющих информацию о товаре и содержащихся в Законе о защите прав потребителей, в Правилах продажи отдельных видов товаров, устанавливаются положения о том, что в зависимости от вида товаров в информацию о них должны включаться и другие сведения. Так, информация о продовольственных товарах должна содержать:

- условия хранения (если речь идет о товарах, для которых установлены обязательные требования к условиям хранения);

- наименование ингредиентов, которые входят в состав пищевых продуктов, включая пищевые добавки;

- способы и условия приготовления (если речь идет о концентратах и полуфабрикатах) и применения (если речь идет о продуктах диетического и детского питания);

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

- дату изготовления и дату упаковки товара;

- противопоказания для употребления в пищу при определенных видах заболеваний (если речь идет о товарах, информация о которых должна содержать противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний);

– назначение, условия и область применения (если речь идет о продуктах детского, диетического питания и биологически активных добавок);

– сведения о государственной регистрации (если речь идет о пищевых продуктах, которые подлежат государственной регистрации).

Информация о парфюмерно-косметических товарах должна содержать следующие сведения:

– о назначении конкретного товара;

– об ингредиентах, входящих в состав изделия;

– об условиях хранения (если речь идет о товарах, для которых установлены обязательные требования к условиям хранения);

– о государственной регистрации (если речь идет о товарах, которые подлежат государственной регистрации);

– о способах и условиях применения, массе нетто или объеме и количестве единиц изделия в потребительской упаковке;

– о действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения конкретного товара.

Информация о товарах бытовой химии должна содержать:

– наименование ингредиентов, входящих в состав товаров бытовой химии;

– условия хранения (если речь идет о товарах, для которых установлены обязательные требования к условиям хранения);

– дату и номер технического свидетельства (если речь идет о товарах, в отношении которых установлены обязательные требования по подтверждению их пригодности для применения в строительстве).

Информация об услугах и работах в сфере бытового обслуживания населения в обязательном порядке должна содержать следующие сведения:

– о конкретном лице, которое будет выполнять работу или оказывать услугу, если данные сведения о нем имеют значение, исходя из характера услуги или работы;

– о гарантийных сроках, если они установлены законодательством РФ, договором;

– о ценах на выполняемые работы или оказываемые услуги, на используемые при оказании услуги или при выполнении работы материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя, а также о порядке и форме оплаты;

– о подтверждении соответствия услуг и работ установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, который его выдал, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок её действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, который её зарегистрировал).

Если речь идет о предоставлении медицинскими организациями платных медицинских услуг, то в информации о предоставленных исполнителем медицинских услугах должны содержаться (кроме обязательных, указанных в Законе о защите прав потребителей) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, сведения о медицинских работниках, которые участвуют в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации (п. 11 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг). При заключении договора по требованию потребителя ему должна быть предоставлена информация о порядке оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, которые применяются при предоставлении платных медицинских услуг; о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства,

их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.

До сведения потребителя вся информация о товаре, работе, услуге должна быть доведена в технической документации, которая прилагается к товару, работе, услуге, на этикетках, маркировкой или каким-либо иным способом, который принят для отдельных видов товаров (например, в Правилах продажи отдельных видов товаров указываются такие способы доведения информации о товаре как указание объема обязательной информации о товаре на потребительской таре, упаковке, ярлыке), а информация об обязательном подтверждении соответствия товара, работы, услуги требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителя представляется в порядке и способами, установленными законодательством РФ о техническом регулировании, и должна содержать сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, которая выдала этот документ. Понятие «подтверждение соответствия» дано в ФЗ «О техническом регулировании» – это документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, строительства, эксплуатации, перевозки, хранения, реализации и утилизации, выполнения работы, оказания услуги требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договора. В соответствии с п. 12 Правил продажи отдельных видов товаров по требованию потребителя продавец обязан ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, которая должна содержать сведения об обязательном подтверждении соответствия (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, который выдал сертификат или сведения о декларации о соответствии, в том числе её регистрационный номер, срок его действия, наименование лица, который принял декларацию, и орган, который её зарегистрировал) по каждому наименованию товара. Все

вышеуказанные документы обязательно должны быть удостоверены подписью и печатью поставщика или продавца (если она имеется) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона. Если товар изготовлен из объектов животного мира (например, кожаные и меховые швейные изделия, обувь), которые принадлежат к видам, занесенным в Красную книгу РФ, то его продажа осуществляется только при наличии документации, которая подтверждала бы, что эти объекты животного мира добыты на основании разрешения, которое выдано федеральным органом исполнительной власти в области охраны окружающей среды.

Что касается информации о режиме работы продавца, исполнителя, то следует отметить, что требование о доведении до сведения потребителя информации о режиме работы продавца и исполнителя Закон о защите прав потребителей устанавливает для экономии времени потребителя при приобретении товара, работы, услуги. Закон о защите прав потребителей устанавливает положение о том, что режим работы продавца, исполнителя, которые представляют государственные и муниципальные организации торговли, бытового обслуживания, устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, а режим работы продавца, исполнителя, которые представляют собой индивидуального предпринимателя или другие организации, не являющиеся унитарными предприятиями или учреждениями, но осуществляющие свою деятельность в сферах торгового или бытового обслуживания потребителя, устанавливается ими самостоятельно. При этом режим работы продавца, исполнителя доводится до сведения потребителя (например, в Правилах бытового обслуживания населения в РФ установлено положение о том, что информация о режиме работы размещается на вывеске, а в Правилах продажи отдельных видов товаров указывается о том, что если продавец проводит плановые санитарные дни, ремонт, то есть

временно приостанавливает свою деятельность, то он обязан своевременно предупредить потребителя о дате и сроках её приостановления) и должен соответствовать установленному.

Кроме необходимой информации о товаре, работе, услуге, о продавце, изготовителе, исполнителе и режиме их работы, существуют и другие виды информации для потребителя. Наиболее важными и распространенными видами такой информации являются: договор, реклама, независимая информация.

Договор, который предлагают заключить потребителю, конечно же, является видом информации, поскольку он содержит существенные условия, без согласования которых договор признается незаключенным. Существенные условия любого гражданско-правового договора устанавливаются в законе. В качестве примеров можно указать договор о реализации туристского продукта (ФЗ «Об основах туристской деятельности»), договор участия в долевом строительстве (ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов»).

Реклама – это тоже информация для потребителя и к ней применяются все требования Закона о защите прав потребителей. В ФЗ «О рекламе» устанавливаются понятия «ненадлежащая реклама», «скрытая реклама», «недобросовестная реклама» и «недоверенная реклама». Ненадлежащая реклама – реклама, которая не соответствует требованиям законодательства РФ. Недобросовестная реклама – это реклама, которая, в частности, содержит некорректные сравнения товара, который рекламируется, с товарами, которые находятся в обороте и произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами. Недостоверной признается реклама, содержащая сведения, не соответствующие действительности, в частности, о стоимости товара, размере скидок, о гарантийных обязательствах продавца или изготовителя товара. Скрытая реклама – это реклама, оказывающая на сознание потребителей рекламы

воздействие, ими не осознаваемое, в том числе такое воздействие путем использования двойной звукозаписи.

Недобросовестная, недостоверная, скрытая рекламы – это ненадлежащая реклама, которая не допускается.

Право потребителя на предоставление необходимой и достоверной информации об изготовителе, исполнителе, продавце, о товаре, работе, услуге и режиме работы продавца, исполнителя защищается законом. В ст. 12 Закона о защите прав потребителей устанавливается гражданско-правовая ответственность изготовителя, исполнителя, продавца, владельца агрегатора за ненадлежащую информацию о товаре, работе, услуге. Под ненадлежащей информацией следует понимать недостоверную информацию (информацию, которая не соответствует действительности) или недостаточно полную информацию (например, информацию, не позволяющую потребителю выбрать из нескольких товаров одного вида тот товар, который ему необходим или не дает возможности использовать товар по назначению).

Следует иметь в виду очень важное положение закона о том, что при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, которые причинены ему предоставлением 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. Следовательно, ответчик (изготовитель, исполнитель, продавец) лишается возможности ссылаться на осведомленность потребителя, в том числе профессиональную, в соответствующих вопросах.

Итак: защита права потребителя на необходимую и достоверную информацию об изготовителе, продавце, исполнителе, о товаре, работе, услуге, о режиме работы продавца, исполнителя осуществляется следующим образом:

1) если при заключении договора потребителю не предоставлена информация о товаре, работе, услуге, то он

имеет право потребовать возместить ему убытки за необоснованное уклонение от заключения договора, а если договор уже заключен, то в этом случае потребитель имеет право отказаться от исполнения этого договора и потребовать, чтобы возвратили суммы, уплаченные им за товар;

2) если потребителю предоставлена ненадлежащая информация о товаре, работе, услуге и из-за этого возникли какие-либо недостатки в товаре, в выполненной работе, оказанной услуге, то в этом случае потребитель имеет такие же права, как и потребитель, который обнаружил недостатки в товаре при его продаже, недостатки выполненной работы, оказанной услуги;

3) если из-за непредоставления потребителю полной и достоверной информации о товаре, работе, услуге причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, то потребитель имеет право требовать не только возмещение такого вреда (причем в том же порядке, как если бы вред был причинен из-за недостатков товара, работы, услуги), но и возмещения убытков, которые причинены природным объектам, принадлежащим потребителю на праве собственности;

4) если потребитель заключил договор купли-продажи с продавцом, договор возмездного оказания услуг с исполнителем на основании недостоверной или неполной информации о товаре, услуге, предоставленной владельцем агрегатора, то в этом случае потребитель имеет право требовать возмещения убытков за неисполнение договора от владельца агрегатора, а также возврата суммы оплаты товара, услуги, произведенной им предварительно;

5) возмещение убытков не освобождает изготовителя, исполнителя, продавца как должников от исполнения перед потребителем обязательства в натуре.

Следует отметить то обстоятельство, что законодатель устанавливает ответственность изготовителя, продавца, исполнителя за ненадлежащую информацию о товаре, работе,

услуге, но не об изготовителе, продавце, исполнителе и режиме работы продавца, исполнителя. По нашему мнению, в законе должна быть установлена гражданско-правовая ответственность изготовителя, продавца, исполнителя за неисполнение их обязанности по доведению до сведения потребителя информации об изготовителе, продавце, исполнителе и режиме работы продавца, исполнителя.

Контрольные вопросы

1. Какую информацию в качестве необходимой и достоверной имеет право потребовать потребитель?

2. Какие сведения должны быть включены в качестве информации об изготовителе, исполнителе, продавце, владельце агрегатора?

3. Какие сведения должна содержать информация о товаре, работе, услуге и кто обязан предоставить потребителю такую информацию?

4. Каков порядок установления режима работы продавца и исполнителя?

5. В каком нормативном акте содержатся понятия «ненадлежащая реклама», «скрытая реклама», «недобросовестная реклама», «недостоверная реклама».

6. Какие гражданско-правовые способы защиты можно использовать для защиты права потребителя на необходимую и достоверную информацию об изготовителе, исполнителе, продавце, о товаре, работе, услуге, о режиме работы продавца и исполнителя?

2.5 Право потребителя требовать возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги

В соответствии с Законом о защите прав потребителей потребитель имеет право потребовать возмещения вреда, который причинен его жизни, здоровью и имуществу из-за

конструктивных, производственных или рецептурных недостатков товара, работы, услуги, в полном объеме независимо от того, был заключен договор между потребителем и продавцом, исполнителем или нет. Возмещению подлежит вред, причиненный в течение установленного срока службы или срока годности товара, работы. Если изготовитель, исполнитель имели право установить срок службы на товар, работу, предназначенные для длительного использования, но его не установили, то причиненный потребителю вред должен быть возмещен в течение десяти лет со дня передачи потребителю товара, результата выполненной работы.

В некоторых случаях вред должен быть возмещен независимо от времени его причинения, а именно:

- если на товар, результат работы изготовитель, исполнитель обязаны были установить срок службы или срок годности, но не установили;

- если потребителю не предоставили полную и достоверную информацию о сроке службы или сроке годности на товар, результат работы;

- если потребителю, которому был продан товар, выполнена работы не была предоставлена информация о том, какие необходимые действия он должен осуществить по истечении срока годности или срока службы и о том, какие возможны последствия при их невыполнении;

- если товар, результат работы представляет опасность для жизни и здоровья по истечении срока годности или срока службы.

Следует обратить внимание на положение закона о том, что любое потерпевшее лицо, то есть даже то лицо, которое не заключало никакого договора с продавцом или исполнителем, имеет право требовать возмещения вреда, причиненного из-за недостатков товара, работы, услуги. Следовательно, если у потребителя из-за производственных недостатков загорелся телевизор, и при этом пострадало не только имущество

потребителя, но и имущество его соседа или родственника, то сосед или родственник также имеют право требовать возмещения вреда, поскольку являются потерпевшими лицами.

Что касается условий наступления гражданско-правовой ответственности за вред, причинённый потребителю из-за конструктивных производственных или иных недостатков товара, работы, услуги, то следует обратить внимание на то, что вышеуказанная ответственность наступает независимо от вины продавца, изготовителя товара, лица, выполнившего работу или оказавшего услугу (исполнителя). В качестве оснований освобождения от ответственности продавца, изготовителя товара, исполнителя работы или услуги за вред, причинённый из-за недостатка товара, работы, услуги, ГК РФ устанавливает наличие непреодолимой силы, нарушение потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения. Закон о защите прав потребителей (п. 5 ст.14) в качестве оснований освобождения от ответственности указывает наличие непреодолимой силы, нарушение потребителем правил не только использования и хранения товара, работы, услуги, но и их транспортировки. При этом бремя доказывания существования таких обстоятельств возлагается и в ГК РФ, и в Законе о защите прав потребителей на причинителя вреда-изготовителя товара, продавца, исполнителя.

Следует обратить внимание также на положение ГК РФ о том, что возмещаться должен вред, причинённый не только имуществу гражданина, но и имуществу юридического лица, то есть ГК РФ, в отличие от Закона о защите прав потребителей, распространяет действия правил ст. 109 - 1098 на юридических лиц, а не только на граждан. Но необходимо учитывать, что положения ГК РФ (п. 3 гл. 59) могут применяться только в том случае, если юридическое лицо приобретает товар в потребительских целях, ему

выполняются работы, или оказываются услуги в потребительских целях.

Контрольные вопросы

1. Какими нормативными актами предусматривается право потребителя требовать возмещения вреда, причиненного его жизни, здоровью и имуществу из-за конструктивных, производственных или рецептурных недостатков товара, работы, услуги?

2. Кто является лицами, ответственными за вред, причиненный из-за недостатков товара, работы, услуги?

3. В какие сроки должен быть возмещен вред, причиненный из-за недостатков товара, работы, услуги?

4. Чем отличаются положения Закона о защите прав потребителей о возмещении вреда, причиненного из-за недостатков товара, работы, услуги от положений ГК РФ о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью и имуществу гражданина из-за недостатков товара, работы, услуги?

5. При каких условиях наступает гражданско-правовая ответственность за вред, причиненный потребителю из-за недостатков товара, работы, услуги.

6. Перечислить основания освобождения от ответственности за вред, причиненный потребителю из-за недостатков товара, работы, услуги.

2.6 Компенсация морального вреда и признание недействительными условий договора, ущемляющих права потребителя, как способы защиты его прав

Компенсация морального вреда – один из важнейших способов защиты субъективных гражданских прав. Закон о защите прав потребителей также устанавливает положение о том, что причиненный потребителю моральный вред из-за нарушения его прав, подлежит компенсации причинителем

вреда (изготовителем, продавцом, исполнителем) при наличии его вины. Обосновывая свои требования о компенсации морального вреда, потребитель может указать следующие обстоятельства: физические и нравственные страдания, связанные с ненадлежащим оказанием услуги, причинением вреда здоровью, физической боли, грубым отказом исполнителя от удовлетворения законных требований потребителя и вынужденным в связи с этим обращением в суд; нравственные страдания, связанные с многочисленными обращениями с просьбами к продавцу и его отказом в удовлетворении законных требований потребителя; нравственные страдания, связанные с необходимостью неоднократно отпрашиваться с работы для предъявления претензий в связи с необходимостью замены товара ненадлежащего качества, вышеуказанном обращении в суд. В качестве примера: гражданка Иванова заключила договор об оказании услуг (выполнении работ) с ООО «Фабрика-химчистка» (химическая чистка пальто). Когда Иванова пришла забрать свою вещь после чистки, то оказалось, что работа была выполнена некачественно: пальто уменьшилось в размере, цвет пальто изменился: вместо белого стал серым, носить такое пальто невозможно. Иванова обратилась в общество потребителей, была проведена независимая экспертиза, которая показала, что дефекты возникли в результате химической чистки. Исполнитель претензию Ивановой не принял, и ей пришлось ее отправить по почте. В течение месяца после отправления претензии исполнителю Иванова не получила ответа. Иванова посчитала, что ей причинены физические страдания действиями исполнителя, а именно: поскольку исполнитель из-за некачественно выполненной работы испортил ее единственную тёплую вещь, она вынуждена была ходить в холодную погоду в лёгком плаще; нравственные страдания, а именно: работники исполнителя грубо с ней разговаривали, исполнитель отказался удовлетворить её законные требования, она

вынуждена была затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав. Ещё один пример: по договору, заключённому между гражданкой Петровой и ООО «Мебель» продавец обязался доставить в жилое помещение и осуществить монтаж комплекта мебели для кухни. Продавец (исполнитель) свои обязательства не выполнил: сроки доставки комплектующих набора мебели не были соблюдены, детали комплекта не соответствовали заказу и согласованному сторонами договору эскизу. Петрова посчитала, что ей причинены моральные и нравственные страдания, которые связаны с тем, что сборка (монтаж) комплекта мебели продавцом (исполнителем) не выполнена, на все требования Петровой продавец (исполнитель) отвечал лишь новыми обещаниями с переносом срока исполнения своих обязательств по договору на более поздние даты; длительно отсутствуют холодильник, мойка, кухонная плита, что не позволяет нормально питаться, хранить продукты, соблюдать гигиенические условия проживания. В судебной практике имеются случаи, когда суды удовлетворяли требования потребителя о компенсации морального вреда, например, указав только о том, что при решении вопросов о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя; или, указав на то, что ответчиком (управляющей организацией) причинены нравственные страдания потребителю коммунальных услуг, поскольку по вине ответчика горячее водоснабжение отсутствовало более 3-х месяцев. В некоторых случаях суды конкретизируют основания для компенсации морального вреда. Так, в апелляционном определении суд указал, что ответчиками не была обеспечена подача коммунального ресурса – горячего водоснабжения надлежащего качества, поэтому суд пришёл к выводу об обоснованности взыскания компенсации морального вреда в пользу истца – потребителя, учитывая при этом, что один из ответчиков (ТСЖ) не может

самостоятельно осуществлять подачу воды для обеспечения горячего водоснабжения; но наличие его вины в причинении морального вреда усматривается в бездействии, которое выразилось в непринятии мер к надлежащей организации обеспечения истца коммунальной услугой – горячим водоснабжением. Наличие вины второго ответчика в причинении истцу морального вреда усматривается в бездействии, которое выразилось в непринятии мер по организации качества горячего водоснабжения.

Кроме вышеуказанных случаев в судебной практике, имеются и другие примеры удовлетворения судами требований потребителей о компенсации морального вреда:

- взыскивая в пользу истца компенсацию морального вреда, суд указал на допущенное застройщиком нарушение условий договора о сроках выполнения работ;

- суд разъяснял, что при решении судом вопроса о компенсации морального вреда потребителю достаточным для удовлетворения этого требования является установление факта нарушения ответчиком прав истца как потребителя коммунальных услуг;

- суд удовлетворил требования истца в части взыскания компенсации морального вреда, указав на причинение ему нравственных страданий, выразившихся в том, что ответчик при доставке багажа допустил его утрату, в связи с чем истец остался без купленных вещей, находившихся в утраченном багаже, и был вынужден терпеть неудобства;

- суд удовлетворил заявление в части компенсации морального вреда, разъяснив следующее: в заключении экспертов однозначно указывается на то, что при оказании медицинской помощи истцу были допущены недостатки в виде дефектов при заполнении медицинской карты, в частности, отсутствие выставленного правильного диагноза, что свидетельствует о том, что медицинская помощь истцу была оказана ненадлежащего качества;

– суд удовлетворил требования истицы о взыскании с ответчика компенсации морального вреда в связи с причинением ей физических и нравственных страданий, выразившихся в том, что истица была лишена возможности обогреть дом, в котором проживает с мужем и малолетними детьми, с учётом холодной погоды испытывала трудности в изготовлении пищи с использованием газового отопления, были нарушены условия для проживания в доме её малолетних детей;

– суд установил невыполнение обязанностей по содержанию общего имущества многоквартирного дома, в том числе стояка в квартире истицы, что послужило причиной затопления её квартиры. При этом суд указал, что по смыслу ст. 15 Закона о защите прав потребителей сам факт нарушения прав потребителя и презюмирует обязанность ответчика компенсировать моральный вред и отказ в удовлетворении требований и компенсации морального вреда не допускается;

– как указал суд, ответчик является управляющей организацией, с которой истец состоит в договорных отношениях, по вине ответчика произошёл залив квартиры, которая на праве собственности принадлежит истцу, и повреждено имущество, находящееся в квартире. В связи с вышеизложенным суд пришёл к обоснованному выводу о необходимости взыскания с ответчика компенсации морального вреда в соответствии со ст.15 Закона защите прав потребителя;

– суд взыскал с государственных бюджетных учреждений субъекта РФ в пользу истца компенсацию морального вреда, из материалов дела следует, что ответчики назначили истцу не указанное ему лекарственное средство; процедурный лист выписан без ссылки на назначение врача и оформлен с грубыми нарушениями; внутримышечные инъекции выполнялись с грубыми нарушениями. При установленных

обстоятельствах суд посчитал обоснованными требования истца о компенсации морального вреда;

– судом удовлетворено требование истца о взыскании в его пользу компенсации морального вреда с банка, с которым у истца был заключён договор банковского вклада. Суд установил, что у банка отозвана лицензия на осуществление банковских операций и это повлекло неисполнение банком договора банковского вклада и нарушение имущественных прав истца, выразившихся в неполучении им суммы, которую он рассчитывал получить при надлежащем исполнении банком заключённого договора банковского вклада. Таким образом, установлен факт нарушения прав потребителя ненадлежащим качеством услуг, представляемых ответчиком.

– суд удовлетворил требования истца о компенсации морального вреда на основании ст. 15 Закона о защите прав потребителей, поскольку установил, что в связи с программным сбоем в автоматизированных системах банка банковский вклад истца был заблокирован по признаку «вкладчик умер». В результате этих действий ответчика истец не мог распоряжаться принадлежащими ему денежными средствами на банковской карте и осуществлять права, предусмотренные договором банковского обслуживания.

– суд установил, что истец полностью возвратил сумму кредита досрочно в льготный период, предусмотренный кредитным договором и поэтому пришел к выводу о том, что основания для начисления процентов за пользование кредитом отсутствуют. Учитывая обстоятельства дела и руководствуясь положениями ст.15 Закона о защите прав потребителей суд удовлетворил требования истца о том, что кредитный договор должен быть признан исполненным и компенсации морального вреда;

– суд взыскал с ответчика компенсацию морального вреда в пользу истца, указав, что ответчик причинил истцу-страхователю моральный вред вследствие того, что ненадлежащим образом исполнил свои обязательства по

заклѹчѣнному им с истцом договору страхования – несвоевременно выплатил ему страховое возмещение в полном объеме;

– суд посчитал, что с ответчика необходимо взыскать компенсацию морального вреда, поскольку последним нарушены права истца как потребителя, а именно: нарушено право истца на страховую выплату и вина ответчика в этом нарушении доказана, данными действиями истцу причинены нравственные страдания, выразившееся в уклонении ответчика от удовлетворения требований истца в досудебном порядке.

Если условия договора, в частности, договора розничной купли-продажи, договора бытового подряда, договора возмездного оказания услуг с участием в качестве одной из его сторон потребителя будут ущемлять его права по сравнению с правилами, которые установлены законами в области защиты прав потребителей, такие условия признаются недействительными. Кроме того, недействительными могут быть признаны условия, которые ущемляют права потребителя в целом вследствие чего его положение ухудшается, делается менее благоприятным по сравнению с тем, которое предусмотрено законодательством. В Законе о защите прав потребителей приводятся случаи возможного ущемления прав потребителей, которые влекут недействительность условий договора:

– поскольку запрещается обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением иных товаров, продавец не имеет права навязывать потребителю товары «в наборе», «заказе», поэтому присоединение иного дополнительного товара к товару, необходимому потребителю, которое фактически приводит к увеличению цены одних товаров за счет других, не пользующихся спросом, составляет ущемление прав потребителей;

– поскольку продавцу, исполнителю запрещается без согласия потребителя предоставлять дополнительные работы

и услуги за плату, а они их предоставляют потребителю, такие действия продавца, исполнителя также составляют ущемление прав потребителей; потребитель имеет право отказаться от оплаты предоставленных без его согласия дополнительных работ, услуг, а если они оплачены, то потребовать от продавца, исполнителя возврата уплаченной суммы.

В судебной практике имеется множество примеров о признании недействительными условий договора, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, а также условия договора, ущемляющие права потребителей в целом, то есть ухудшающие положение потребителя по сравнению с предусмотренными законодательством:

– суд установил, что кредитный договор, заключённый банком с физическим лицом, содержал условие о разрешении споров и разногласий по договору в суде по месту нахождения и регистрации головного офиса банка. Такое условие кредитного договора противоречит положению п.2 ст.17 Закона о защите прав потребителей, по которому потребитель имеет право самостоятельно определить суд, в котором будет рассматриваться его требование к контрагенту. По мнению суда, условие кредитного договора о подсудности договора только по месту регистрации головного офиса банка ущемляют установленные законом права потребителя;

– суд признал недействительным договор купли-продажи водоочистительного фильтра, заключённого между продавцом и гражданином-потребителем, как заключённого с пороком воли истца – гражданина-потребителя на невыгодных для него условиях, что выразилось в том, что указанный товар предлагался истцу продавцом-ответчиком по делу в ходе посещения его квартиры, истец является инвалидом и фактически был лишен возможности до заключения договора купли-продажи, получить информацию о потребительских качествах и характеристиках, которая

позволила бы ему разумно и свободно осуществить выбор, действительно необходимых ему товаров;

– суд удовлетворил требования истца – гражданина-потребителя о признании недействительным договора страхования жизни заёмщика по следующим основаниям: в договоре страхования размер страховой премии указан в виде формулы расчёта премии, которая не позволила потребителю определить стоимость оказанной услуги при оформлении страховых правоотношений, то есть сумма страховой премии в рублях не доведена до потребителя, сам договор отпечатан мелким шрифтом, что объективно затрудняет страхователю ознакомление с содержанием договора;

– суд признал условие целевого кредитного договора о том, что все издержки по погашению записи о законной ипотеке, обременяющей приобретаемую заёмщиком квартиру, несёт заёмщик, недействительным, указав, что в соответствии со ст.25 ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)» регистрационная запись об ипотеке погашается на основании совместного заявления залогодателя и залогодержателя, следовательно, залогодержатель обязан совместно с залогодателем обратиться в орган регистрации прав с заявлением о погашении регистрационной записи об ипотеке, поэтому возложение на гражданина всех издержек по подаче такого заявления ущемляет его права как потребителя;

– суд признал условие договора о праве банка взыскивать с заёмщика, который отказался от получения кредита, штраф в размере одного процента от согласованной сторонами суммы кредита ухудшающим положение потребителя на том основании, что законодательство о защите прав потребителей исходит из того, что потребитель имеет право в течение, как правило, незначительного времени с момента заключения договора с продавцом отказаться от исполнения договора без каких-либо негативных для себя последствий (ст. 25 Закона о защите прав потребителей). Несмотря на то, что применительно к банковскому кредитованию граждан

специальное регулирование последствий отказа потребителя от получения кредита отсутствует, потребитель не может быть понуждён ни к принятию суммы кредита, ни к оплате штрафа за отказ в его получении. Кроме того, ГК РФ устанавливает в качестве общего правила положение о том, что заёмщик имеет право полностью или частично отказаться от получения кредита, уведомив об этом кредитора до срока его предоставления, определённого в договоре (п.2 ст.821 ГК РФ);

– суд признал условия кредитного договора о том, что оплата дополнительных услуг банка, связанных с исполнением кредитного договора, осуществляется в соответствии с тарифами, которые устанавливаются банком и о том, что банк имеет право в одностороннем порядке изменять тарифы, уведомляя об этом заёмщика, направляя по электронной почте сообщение на адрес, который указан заёмщиком, а также размещая новые тарифы на официальном сайте банка в сети Интернет, нарушающими права потребителя. Ст.310 ГК РФ устанавливает положение о том, что односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законом. При этом суд руководствовался следующим: статья 310 ГК РФ устанавливает положение о том, что односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускается, за исключением случаев, предусмотренных законом. В соответствии с ч.4 ст.27 Закона о банках по кредитному договору, заключённому с заёмщиком-гражданином, кредитная организация не имеет права в одностороннем порядке изменить размер комиссионного вознаграждения по совершаемым операциям;

– суд признал условие договора розничной купли-продажи о прекращении в определённых случаях действия установленной производителем гарантии ущемляющими права потребителя. Из материалов дела следует, что в

приложении к договору розничной купли-продажи транспортного средства предусматривается прекращение гарантийных обязательств в случае эксплуатации транспортного средства длительное время с максимальными нагрузками, перегрузом или в сложных условиях (пуск холодного двигателя, езда с прицепом, наличие в воздухе песка, резкие перепады температуры), в правоохранительных органах, службах доставки, охранных предприятиях. Суд указал, что, прекращая действие гарантии, продавец лишил возможности покупателя в будущем обратиться в случае обнаружения производственных дефектов за гарантийным ремонтом, суд указал также, что гарантия установлена производителем и продавец не вправе её прекращать по своему усмотрению;

– суд признал условие договора розничной купли-продажи радиотелефона с гарантийным сервисным обслуживанием не по месту нахождения продавца или уполномоченной организации ущемляющим права потребителя. Из материалов дела следует, что гарантийное сервисное обслуживание и приём по договору розничной купли-продажи осуществляется по адресу, по которому находится юридическое лицо, осуществляющее техническое обслуживание абонентского оборудования сотовой связи ответчика по иску, но не является продавцом или уполномоченной организацией по приёму претензий в адрес ответчика.

– суд признал условие договора розничной купли-продажи о том, что гарантийное обслуживание телефона осуществляется на основании кассового чека, ущемляющим права потребителя по сравнению с действующим законодательством. Как следует из материалов дела и установлено судом, при приобретении суда в подтверждение оплаты товара покупателю-гражданину выдан кассовый чек, в котором указывалось, что гарантийное обслуживание товаров, купленных в данном магазине, осуществляется на основании

кассового чека. В соответствии с п. 1 ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» условия договора, которые ущемляют права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. В соответствии с п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей» 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, продавец, изготовитель обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и проверить качество товара в случае необходимости несоответствие договора, заключённого ответчиком с истцом-гражданином правилам, установленным законами или иными правовыми актам свидетельствуют о нарушении ответчиком обязательных требований ст. 422 ГК РФ, ст. 16 Закона «О защите прав потребителей». Как правильно признал суд, из буквального толкования текста кассового чека следует, что гарантийное обслуживание без предоставления кассового чека ответчик осуществлять не будет, что ущемляет права потребителя при обнаружении в товаре недостатка, в частности, права потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатка товара;

– суд признал условие договора, в котором устанавливается правило о том, что при отказе от договора потребитель обязан возместить продавцу какие-либо расходы, понесённые последним в связи с исполнением своих обязательств, кроме расходов по доставке товара от потребителя, ущемляющим права потребителя. Как следует из материалов дела и установлено судом в тексте условия договора розничной купли-продажи указывалось, что реализация права покупателя на отказ от исполнения договора до передачи ему товара поставлена в зависимость от исполнения последним обязательства по возмещению

продавцу расходов, которые продавец понёс из-за совершения действий по исполнению рассматриваемого договора в размере 40 % от общей стоимости заказа. Как указал суд в соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» и п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом потребителю, который отказался от товара, продавец обязан вернуть сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку возвращённого от потребителя товара не позднее, чем через десять дней со дня предъявления соответствующего требования потребителем, это единственные расходы, которые понесёт потребитель в случае отказа от товара, закон не устанавливает обязанность покупателя-гражданина возмещать расходы, понесённые продавцом в связи с совершением действий по исполнению договора;

– суд признал условие договора розничной купли-продажи автомобиля о том, что при отказе потребителя от его исполнения уплаченная за товар сумма возвращается покупателю исходя из процентного соотношения со стоимостью товара, а не при условии возмещения продавцу необходимых расходов, понесенных в связи с совершением действий по исполнению договора, если иное не предусмотрено законом, ущемляющим права потребителей. Как следует из материалов дела и установлено судом между продавцом и покупателем заключён договор розничной купли-продажи, условия которого ущемляют права потребителя по сравнению с правилами, установленными законодательством РФ в области защиты прав потребителей, а именно: в тексте условия указано, что при отказе покупателя от исполнения договора уплаченные или денежные средства подлежат возврату с удержанием десяти процентов от стоимости автомобиля. Пункт 4 ст. 497 ГК РФ устанавливает, что покупатель до передачи ему товара имеет право отказаться от исполнения договора розничной купли-

продажи при условии возмещения продавцу необходимых расходов, понесённых в связи с совершением действий по исполнению договора, если иное не предусмотрено законом. Как правильно отметил суд, из вышеуказанных законодательных положений следует, что покупатель-гражданин в случае отказа от исполнения вышеуказанного договора розничной купли-продажи обязан уплатить не процентное содержание от стоимости автомобиля, размер которой поставлен в зависимость от уплаченной суммы за автомобиль, а только фактически понесённые продавцом расходы.

Если потребитель исполнил договор, в котором содержались условия, ущемляющие его права, и в результате его исполнения у потребителя возникли убытки, они подлежат возмещению в полном размере изготовителем, продавцом, исполнителем. ГК РФ устанавливает положение о том, что возмещение убытком в полном размере означает, что в результате их возмещения кредитор (потребитель) должен быть поставлен в положение, в котором он находился бы, если бы обязательство было исполнено изготовителем, продавцом, исполнителем надлежащим образом.

Контрольные вопросы

1. Является ли компенсация морального вреда способом защиты нарушенных прав потребителя?
2. Какие положения ГК РФ и Закона о защите прав потребителей характеризуют компенсацию морального вреда как способ защиты нарушенных прав потребителя?
3. Какие условия договора, заключенного с потребителем, признаются недействительными?
4. Какие правовые последствия устанавливаются законом в том случае, если потребитель исполнил договор, содержащий условия, ущемляющие права последнего?

3 ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРА И ИХ ЗАЩИТА

3.1. Права потребителя при обнаружении в приобретенном им товаре недостатков

Если в приобретенном товаре потребитель обнаружил недостатки, которые не были оговорены продавцом, то по своему выбору потребитель имеет право потребовать:

– заменить приобретенный им товар на товар аналогичной марки надлежащего качества. Это требование потребитель вправе предъявить изготовителю, продавцу. Товар, представляемый для замены должен быть качественным, иметь те же потребительские свойства, марку, что и товар, требующий замены. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, не бывший в употреблении, при этом потребитель не должен уплачивать разницу между ценой товара при его покупке и ценой товара на день замены. Сроки замены товара следующие: 1) в течение семи дней со дня предъявления требования о замене товара с недостатками потребителем; 2) в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования, если необходима дополнительная проверка качества приобретенного с недостатками товара; 3) в течение месяца со дня предъявления такого требования, если в момент предъявления требования отсутствует нужный для замены товар. Потребитель на период замены товара имеет право требовать предоставить во временное бесплатное пользование товар длительного пользования, который обладает такими же основными потребительскими свойствами, причем требование потребителя должно быть исполнено в течение трех дней со дня предъявления, а товар должен быть доставлен за счет изготовителя, продавца, то есть бесплатно для потребителя. Требование о безвозмездном предоставлении на время замены товара длительного пользования не распространяется на

товары, перечень которых устанавливается Правительством РФ;

– заменить приобретенный им товар на такой же товар другой марки с перерасчетом покупной цены, если цена товара отличается. Это требование предполагает, что потребительские свойства этих товаров существенно различаются, следовательно, различаются и цены этих товаров, поэтому перерасчет стоимости товаров должен производиться. Требование потребитель имеет право предъявить продавцу. Закон о защите прав потребителей предусматривает положение о том, что потребитель обязан доплатить разницу в ценах, если цена товара, который он требует заменить, ниже цены товара, который предоставляется взамен; разница в ценах должна быть выплачена потребителю, если цена товара, который потребитель требует заменить, выше цены товара, который предоставляется взамен. При этом цена товара, который подлежит замене, определяется на момент его замены, а цена товара, который предоставляется для замены определяется на момент предъявления требования о замене. В том случае, если продавец добровольно не удовлетворяет требование потребителя о цене заменяемого товара и цене передаваемого товара взамен заменяемого, то эти цены определяются на момент вынесения судом решения о замене товара;

– соразмерно уменьшить покупную цену. Это требование потребитель имеет право предъявить продавцу. В Законе о защите прав потребителя предусматривается положение о том, что если потребитель предъявил требование о соразмерном уменьшении покупной цены товара, то в расчёт принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке товара. В случае неудовлетворения этого требования добровольно продавцом в расчёт принимается цена товара на момент вынесения решения о соразмерном уменьшении покупной цены судом. В юридической литературе предлагаются следующие варианты

ответа на вопрос о том, какая сумма должна или может быть выплачена потребителю:

1) среднерыночная стоимость устранения недостатков товара, которая определяется экспертом или анализируются цены на выполнение ремонтных работ в месте проживания потребителя;

2) сумма, которая соответствует проценту потери товарного вида или потребительских свойств товара в связи с имеющимися недостатками;

3) любая сумма, которую продавец и потребитель по обоюдному согласию считают компенсацией за недостатки товара.

– устранить незамедлительно безвозмездно недостатки товара или возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом. Это требование потребитель имеет право предъявить изготовителю, продавцу. Недостатки товара должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, который объективно необходим для их устранения обычно применяемым способом, если в письменной форме срок устранения недостатков товара не определён соглашением сторон. При этом следует отметить, что вышеуказанный срок не может превышать сорок пять дней. Что касается товаров длительного пользования, то изготовитель, продавец обязаны предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, который обладает этими же основными потребительскими свойствами, в трёхдневный срок безвозмездно и за свой счёт обеспечить доставку. На некоторые товары длительного пользования (перечень их устанавливается Правительством РФ) вышеуказанное требование не распространяется. Например, в такой перечень включено гражданское оружие, следовательно, на этот товар не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара. Следует иметь в виду, что гарантийный срок на товар при устранении его

недостатков продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня его выдачи по окончании ремонта. Изготовитель, продавец при выдаче товара обязаны в письменной форме предоставить потребителю информацию о дате:

1) обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара;

2) передачи потребителем товара для устранения его недостатков;

3) устранения недостатков товара с их описанием и об использованных запасных частях (деталях, материалах);

4) выдаче товара потребителю после окончания устранения недостатков товара;

– расторгнуть договор купли-продажи и возвратить уплаченную за товар сумму. Это требование потребитель имеет право предъявить продавцу. При расторжении договора купли-продажи потребитель должен возвратить товар с недостатками, если этого потребовал продавец, при этом возврат товара осуществляется за счёт продавца. Продавец должен возвратить уплаченную за товар сумму, а потребитель имеет право при возврате товара ненадлежащего качества требовать возмещения разницы между ценой товара, которая установлена в договоре, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения своего требования, если же его требование не удовлетворено добровольно, на момент вынесения решения судом.

Следует обратить внимание на положение п. 5 ст. 503 ГК РФ о том, что продавец, при возврате покупателю уплаченной за товар суммы, не имеет право удерживать из неё сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за потери им товарного вида, полного или частичного его использования или подобных обстоятельств. Например, при установке стиральной машины, купленной в магазине, был поцарапан

корпус, стиральная машина вскоре сломалась и потребитель решил её вернуть. В этом случае продавец обязан принять товар (стиральную машину) независимо от наличия царапины и возратить за неё уплаченную сумму полностью.

Кроме требования о возврате уплаченной за товар суммы потребитель имеет право на возмещение убытков, которые были ему причинены из-за продажи товара ненадлежащего качества.

Следует учитывать также положение закона о том, что потребитель вместо предъявления вышеуказанных требований имеет право возратить изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата стоимости товара.

Если потребитель обращается к продавцу, то он имеет право при расторжении договора потребовать возмещения всех убытков, которые возникли в связи с покупкой товара, а если потребитель предъявляет требования к изготовителю, то имеет право только на возврат уплаченной за товар суммы. Например, потребитель купил холодильник и заплатил за доставку. Через месяц он сломался, так как имел недостатки. При расторжении договора купли-продажи с продавцом потребитель имеет право потребовать с него вместе с другими убытками и возмещение расходов на доставку холодильника, а с изготовителя требовать возмещение расходов на доставку холодильника потребитель не имеет права.

Основанием для возникновения обязательства продавца и изготовителя перед потребителем для удовлетворения вышеуказанных требований является договор, прежде всего договор розничной купли-продажи. Учитывая, что этот договор имеет важное значение для установления прав потребителей считаем необходимым обратить внимание на следующие положения, установленные ГК РФ для этого договора, стороной в котором будет являться покупатель-гражданин, то есть потребитель.

Прежде всего, это положение ст. 493 ГК РФ, в соответствии с которым договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи покупателю продавцом кассового или товарного чека, электронного или иного документа, отсутствие указанных документов у покупателя не лишает его возможности в подтверждение того, что он заключил договор розничной купли-продажи ссылаться на свидетельские показания. Аналогичное положение содержится в Законе о защите прав потребителей о том, что не может являться основанием для отказа в удовлетворении требований покупателя отсутствие у него кассового или товарного чека или иного документа, которые удостоверяли бы факт и условия покупки товара. Далее положение ст. 396 ГК РФ о том, что, если иное не предусмотрено законом или договором должника освобождает от ответственности за неисполнение обязательства в натуре возмещение им убытков и уплаты неустойки. Но законом (ст. 505 ГК РФ) предусматривается ответственность продавца по договору розничной купли-продажи, которая состоит в том, что, несмотря на возмещение убытков и уплату неустойки за неисполнение обязательств по договору розничной купли-продажи продавец обязан исполнить обязательство в натуре. Аналогичное положение установлено в Законе о защите прав потребителей о том, что возмещение убытков и уплата неустойки не освобождает продавца и изготовителя от исполнения в натуре перед потребителем возложенных на них обязанностей.

В практике часто возникают споры между потребителем и продавцом о причинах возникновения недостатков товара. Ну, например, гражданка Николаева приобрела стиральную машину и самостоятельно её установила и подключила. После первого использования стиральная машина сломалась. Гражданка Николаева обратилась в гарантийную мастерскую для того, чтобы стиральную машину бесплатно отремонтировали, но ей отказали в связи с тем, что она якобы

нарушила правила эксплуатации стиральной машины, которые предусматривали требование о том, что устанавливать стиральную машину должен специалист гарантийной мастерской. Чтобы ответить на вопрос о том, является ли такой отказ обоснованным, необходимо рассмотреть специальное положение п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей, в котором указывается: если возникает спор о причинах возникновения недостатков товара продавец, изготовитель обязаны провести экспертизу товара за свой счёт, а потребитель товара имеет право присутствовать при проведении экспертизы товара и оспорить заключение этой экспертизы в судебном порядке, если он будет не согласен с её результатами. При этом следует иметь в виду потребителю положение закона о том, что он (потребитель) должен будет возместить продавцу, изготовителю расходы на проведение экспертизы и другие расходы на хранение и транспортировку товара, связанные с проведением экспертизы, если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли из-за обстоятельств, за которые продавец, изготовитель не несут ответственности. Итак, гарантийная мастерская незаконно отказала в проведении ремонта гражданке Николаевой. Она должна была провести экспертизу и только, если в результате её проведения будет доказано, что стиральная машина сломалась из-за неправильной эксплуатации или из-за её подключения покупателем, мастерская имела право отказать в бесплатном ремонте.

Закон установил сроки предъявления требований потребителем в случае установления им недостатков в товаре. Они (требования) могут быть предъявлены потребителем продавцу и изготовителю в том случае, если недостатки в товаре обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. Если гарантийный срок или срок годности для некоторых товаров не установлены, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю последний обнаружил в товаре

недостатки, он имеет право предъявить все требования, предоставленные ему законом. Порядок исчисления срока годности, гарантийного срока и срока службы товара установлен Законом о защите прав потребителя.

В отношении технически сложного товара в случае обнаружения в нём недостатков потребитель имеет право потребовать:

– возврата уплаченной за товар суммы и отказаться от исполнения договора купли-продажи;

– заменить товар на товар этой же марки или на такой же товар другой марки с перерасчётом покупной цены.

Все эти требования потребитель имеет право предъявить в течение пятнадцати дней с момента приобретения технически сложного товара. По истечению этого срока указанные требования подлежат удовлетворению только в случае, если:

а) обнаружен существенный недостаток товара;

б) нарушен срок, установленный законом, для устранения недостатков товара;

в) из-за неоднократного устранения различных недостатков товара невозможно его использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней.

Наличие недостатков в товаре можно заметить практически сразу, если потребитель купил неисправный телефон или компьютер, но если потребитель покупает более сложное или крупногабаритное устройство, то недостатки чаще всего обнаруживаются в процессе эксплуатации товара. Здесь следует обратить внимание на положение ст. 493 ГК РФ о выдаче продавцом покупателю чека, электронного или иного документа, который подтверждает оплату товара. Чеки, которые подтверждают оплату технически сложного товара, лучше не терять и обращаться с ними бережно, поскольку при наличии этого документа проще подтвердить дату покупки товара, а от неё зависят требования, которые имеет право

заявить потребитель, и процедуры возврата продавцу технически сложного товара.

Итак, отмечаем следующее: объём прав требования потребителя, который приобрёл технически сложный товар с недостатками, зависит от того, сколько времени прошло с момента покупки, при этом можно выделить такие периоды как:

1) до пятнадцать дней с момента передачи технически сложного товара потребителю. В этом случае потребитель имеет право: 1) отказаться от некачественного товара и потребовать возврата уплаченной суммы за товар; 2) произвести обмен на аналогичный товар или на товар другой марки; 3) потребовать уменьшения покупной цены; 4) потребовать незамедлительного безвозмездного ремонта или возмещения расходов потребителя или третьего лица произведённых потребителем или третьим лицом для устранения недостатков товара;

2) от пятнадцать дней до окончания гарантийного срока. В этом случае потребитель имеет право выбрать одно из названных выше требований, а что касается таких требований как: отказ от некачественного товара или обмена на товар другой марки, то их можно предъявить только тогда, когда выполняется какое либо из следующих условий:

- товар имеет существенный недостаток;
- нарушены сроки ремонта продавцом;

– товар не может использоваться в совокупности более 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за необходимости устранения недостатков товара;

3) по окончании гарантийного срока. В этом случае следует иметь в виду, что права требования потребителя не всегда прекращаются, если гарантийный срок истекает. Так, в п. 5 ст. 477 ГК РФ установлено положение о том, что недостатки товара могут быть обнаружены покупателем (потребителем) по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю, в этом

случае продавец будет нести ответственность перед покупателем, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до передачи покупателю товара или по причинам, которые возникли до этого момента, аналогичное положение содержится в п. 5 ст. 19 Закона о защите прав потребителей;

4) до двух лет с момента передачи товара покупателю, если отсутствует гарантийный срок на товар. В этом случае потребитель имеет право предъявить вышеуказанные требования, если недостатки товара будут им обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю (п. 1 ст. 19 Закона о защите прав потребителей). При этом продавец, изготовитель будут нести ответственность, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до передачи товара потребителю или по причинам, которые возникли до этого момента (п. 6 ст. 18 Закона о защите прав потребителей).

Говоря о ремонте технически сложных товаров, которые в основном являются товарами длительного пользования, необходимо иметь в виду, что потребитель имеет право потребовать безвозмездного предоставления товара с аналогичными потребительскими свойствами на период ремонта товара, приобретенного с недостатком. Следует учитывать, что на некоторые товары длительного пользования (их перечень содержится в специальном Перечне товаров длительного пользования, на которые не распространяются требования покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара) не распространяется вышеуказанное требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему аналогичного товара.

Сведения о гарантийном сроке содержатся в документах, которые передаются потребителю при продаже товара. Прежде всего, гарантийный срок предусматривается договором купли-продажи, но может быть указан в гарантийном талоне, в чеке может быть отметка о гарантии или в техническом паспорте.

Если потребитель сдает товар в ремонт, то период, в течение которого товар не используется, присоединяется к гарантийному сроку, поэтому для подтверждения такого периода следует потребовать от продавца, при получении сданного в ремонт товара, предоставления документа, который будет подтверждать:

1) дату обращения к продавцу с требованием об устранении недостатков товара;

2) дату передачи товара для устранения недостатков;

3) дату ремонта с описанием неисправностей товара;

4) дату выдачи товара по окончании ремонта;

5) какие детали, материалы, запасные части использовались для ремонта.

Документ должен быть подписан, подпись удостоверена печатью продавца.

Что касается прав потребителя при приобретении товара дистанционным способом, то потребитель имеет право отказаться от товара в любое время до его передачи, в том числе технически сложного, даже без наличия каких-либо недостатков, а после передачи – в течение семи дней. Но следует иметь в виду, что возврат товара надлежащего товара возможен только в том случае, если потребитель сохранил товарный вид и потребительские свойства товара, а кроме того – документ, который подтверждал бы факт и условия покупки указанного товара. Потребитель может ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца, если у него отсутствует документ, который подтверждал бы факт и условия покупки товара. Если потребитель отказался от товара, то имеет право потребовать возврата ему денежной суммы, которую он уплатил по договору, кроме расходов продавца на доставку возвращённого товара от потребителя, не позднее чем через десять дней со дня предъявления соответствующего требования потребителем (ст. 26.1. Закона о защите прав потребителей).

Контрольные вопросы

1. Перечислить требования, которые могут быть предъявлены продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом.

2. Что означает требование о замене приобретенного товара потребителем на товар аналогичной марки надлежащего качества и кому такое требование должно быть предъявлено?

3. Что означает требование о соразмерном уменьшении покупной цены и кому такое требование должно быть предъявлено?

4. Назвать особенности продажи технически сложных товаров и требования, которые могут быть предъявлены потребителем при продаже их с недостатками.

5. В какие сроки должны быть предъявлены требования в отношении товара, в котором обнаружены недостатки?

6. Как осуществляются расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества?

7. С какого момента исчисляется гарантийный срок на товар?

8. Каким документом предусматривается гарантийный срок на товар?

3.2 Права потребителя на обмен товара надлежащего качества

Часто бывает так: потребитель покупает туфли, а когда одевает их, то оказывается, что они жмут или, наоборот, спадают с ноги при ходьбе или покупает водопроводный кран, а оказывается, что такая модель не подходит. Для таких случаев законодатель предусмотрел право потребителя обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у того продавца, который продал этот товар потребителю, в течение четырнадцати дней, не считая

дня его покупки. При этом следует иметь в виду, что потребитель имеет право обменять товар, если этот товар не подошёл по:

- форме;
- габаритам;
- фасону;
- расцветке;
- размеру;
- или комплектации.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если он:

- не был в употреблении;
- сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;
- имеется товарный или кассовый чек, или иной документ, подтверждающий оплату товара, выданный потребителю вместе с проданным указанным товаром. Если у потребителя отсутствуют вышеуказанные документы, то он может сослаться на свидетельские показания.

Обмену не подлежат следующие качественные товары:

- продовольственные товары;
- непродовольственные товары из Перечня товаров, не подлежащих обмену, утвержденного Правительством Российской Федерации. Например, в этот Перечень включены предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, мебель бытовая, автомобили и мотовелотовары, животные и растения. Следует отметить, что вышеуказанный Перечень является исчерпывающим и расширительному толкованию не подлежит.

Потребитель имеет право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата денежной суммы, которую он заплатил за товар (возврат денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трёх дней со дня возврата товара), если на день обращения потребителя к продавцу аналогичный товар в продаже отсутствует.

Потребитель и продавец могут договориться о том, что при первом поступлении аналогичного товара в продажу, о чём продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю, потребитель имеет право обменять товар.

Контрольные вопросы

1. В каких случаях потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества?
2. Какие качественные товары не подлежат обмену?
3. В какие сроки потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества?

3.3 Гражданско-правовая защита нарушенных прав потребителя при продаже товара

Ответственность за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, возлагается на продавца, изготовителя, импортёра, если потребитель докажет, что они возникли до передачи ему товара или по причинам, которые возникли до этого момента, то есть бремя доказывания лежит на потребителе.

Ответственность за недостатки товара, на который установлен гарантийный срок, возлагается на продавца, изготовителя, импортёра, если они не докажут, что эти недостатки возникли после передачи товара потребителю из-за того, что потребитель нарушил правила использования товара, правила хранения и транспортировки, из-за действий третьих лиц или непреодолимой силы, то есть бремя доказывания лежит на продавце, изготовителе, импортёре.

Если продавец нарушил срок передачи потребителю предварительно оплаченного им товара и потребитель предъявил ему требование о передаче оплаченного товара в установленный им новый срок или о возврате суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом,

то эти требования не подлежат удовлетворению, то есть продавец освобождается от ответственности, если докажет, что срок передачи потребителю предварительно оплаченного товара был нарушен из-за непреодолимой силы или по вине потребителя (п.5 ст.23.1 Закона о защите прав потребителей).

Что касается гражданско-правовых способов защиты прав потребителей, то следует сказать о том, что в Законе о защите прав потребителей в основном указывается на применение таких форм гражданско-правовой ответственности как возмещение убытков и взыскание неустойки, поэтому считаем необходимым указать важные положения об этих формах гражданско-правовой ответственности, установленные в ГК РФ.

Итак, возмещение убытков является общей формой гражданско-правовой ответственности по договорным обязательствам, что подтверждается положением п. 1 ст. 393 ГК РФ о том, что должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства; если кредитор использовал иные способы защиты нарушенных прав, которые предусмотрены законом или договором, то он все равно имеет право требовать от должника возмещения убытков за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства. Таким образом, возмещение убытков отличается от других форм гражданско-правовой ответственности, которые применяются лишь в случаях, предусмотренных законом или договором.

Считаем, что понятие «убытки» следует отличать от понятия «ущерб» и понятия «вред». Так, если обратиться к ГК РФ, то можно указать следующие положения, относящиеся к рассматриваемому вопросу: 1) в п. 2 ст. 15 ГК РФ имеется положение о том, что реальный ущерб – это составная часть убытков; 2) в ст. 16.1 ГК РФ речь идет о компенсации ущерба, причиненного правомерными действиями государственных органов и органов местного самоуправления; 3) термин «вред» используется в деликтных обязательствах.

В состав убытков, которые подлежат возмещению кредитором в случае ненадлежащего исполнения или неисполнения обязательства должником включается:

1) реальный ущерб – расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества;

2) упущенная выгода – неполученные доходы, которые лицо, чье право нарушено получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы не было нарушено его право; если же лицо, нарушившее право другого лица, получило доходы вследствие этого, то лицо, право которого нарушено, может потребовать возмещения упущенной выгоды в размере не меньшем, чем такие доходы.

При рассмотрении состава убытков следует обратить внимание на следующие моменты:

1) в составе реального ущерба возмещаются не только понесенные кредитором расходы, но и расходы, которые он должен будет произвести для восстановления своего нарушенного права;

2) определен минимальный предел размера упущенной выгоды, если нарушивший обязательство должник получил вследствие этого доходы: размер упущенной выгоды не может быть меньше, чем полученные нарушителем права доходы.

В ст. 15 ГК РФ указывается важное положение для гражданского оборота, а именно «лицо, право которого нарушено может требовать полного возмещения причиненных ему убытков». Если раньше, до внесения изменений в ГК РФ, ответить на вопрос о том, что означает в гражданском праве принцип полного возмещения убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства, было затруднительно, то сейчас на этот вопрос отвечает положение п. 5 ст. 393 ГК РФ, в котором устанавливается, что возмещение убытков в полном размере означает ситуацию, когда кредитор в результате их

возмещения должен оказаться в положении, в котором он находился бы, если бы неисполненное или ненадлежащим образом исполненное обязательство исполнено было бы должником надлежащим образом. Следовательно, можно сделать вывод о том, что при возмещении убытков кредитор не должен получить ничего лишнего, а только то, что позволит восстановить его нарушенное право. Данный вопрос должен решаться путем четкого и конкретного регулирования положений, устанавливающих способы определения размера убытков и их доказывания. Так, п. 3 ст. 393 ГК РФ содержит положение об используемых ценах при определении размера убытков, а также положение о том, что при определении размера упущенной выгоды следует учитывать меры, которые предпринимает кредитор для ее получения и приготовления, сделанные им с этой целью (п. 4 ст. 393 ГК РФ). Для определения размера убытков и их доказывания можно использовать разъяснения, имеющиеся в совместном постановлении Пленумов ВС РФ и ВАС РФ от 01.07.1996 № 6/8 «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации», направленные на определение объема подлежащих взысканию убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств:

1) необходимость расходов, которые должны быть произведены для восстановления нарушенного права и их предполагаемый размер может быть подтвержден обоснованным расчетом, доказательствами, в качестве которых, в частности, могут быть представлены сметы затрат на устранение недостатков в выполненной работе, в оказанной услуге, в товаре; договор, в котором определяется размер ответственности за ненадлежащее исполнение обязательства;

2) по требованию о возмещении убытков в виде неполученных доходов, причиненных недопоставкой комплектующих изделий или недопоставкой сырья, размер такого дохода может быть определен исходя из цены

реализации готовых товаров, предусмотренной в договоре, заключенном с получателем этих товаров, за вычетом стоимости недопоставленного сырья, транспортно-заготовительных расходов, а также других затрат, которые связаны с производством готовых товаров.

Часто возникает ситуация, когда факт нарушения должником обязательства и вследствие этого кредитором причинены убытки не вызывает сомнения, но кредитор не подтвердил надлежащими доказательствами размер этих убытков. Если раньше отсутствие доказательств, которые подтверждали бы размер подлежащих возмещению убытков, являлось основанием для отказа кредитором в иске, то теперь суд не может отказать в удовлетворении требования кредитора о возмещении убытков только на том основании, что размер убытков не может быть установлен с разумной степенью достоверности. Если размер убытков не установлен с разумной степенью достоверности, то тогда суд определяет размер убытков, подлежащих удовлетворению в пользу кредитора с учетом всех обстоятельств дела, а также исходя из принципов справедливости и соразмерности ответственности допущенному нарушению обязательства.

Одной из важнейших форм гражданско-правовой ответственности является взыскание неустойки, а ст. 12 ГК РФ включает взыскание неустойки в перечень способов защиты гражданских прав. Пунктом 1 ст. 330 ГК РФ устанавливается понятие неустойки – это денежная сумма, которая определяется законом или договором, и должна быть оплачена должником в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договорного обязательства. Взыскание неустойки является наиболее распространенной формой гражданско-правовой ответственности в договорных обязательствах, поскольку представляет собой удобное средство упрощенной компенсации потерь кредитора, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства, а именно: при взыскании неустойки

потерпевшая сторона доказывает лишь факт нарушения контрагентом условий договора, не требуется доказывать и обосновывать размер неустойка, так как неустойка как денежная сумма определяется сторонами в договоре или устанавливается в законе.

Неустойка имеет две разновидности: штраф и пеню. Штраф как разновидность неустойки характеризуется однократным взиманием (взысканием) заранее определенной денежной суммы. Пенья – определенный процент от суммы долга, который устанавливается в случае просрочки исполнения договорного обязательства.

Неустойка может быть законной, договорной и судебной. Законная неустойка – это неустойка, которая устанавливается законом и применяется независимо от соглашения сторон (ст. 332 ГК РФ). В качестве примера можно указать Жилищный кодекс Российской Федерации, в ст. 155 которого устанавливается положение о существовании законной неустойки в виде пени в размере одной трехсотой ставки рефинансирования ЦБ РФ; Закон о защите прав потребителей, содержащий положение о законной неустойке (пени) в размере одного процента цены товара за каждый день просрочки выполнения требований потребителя продавцом, изготовителем товара. Законную неустойку стороны по своему соглашению имеют право только увеличить и то только в том случае, если закон не запрещает этого, но уменьшить не могут. Договорная неустойка устанавливается письменным соглашением сторон и исключительно по их усмотрению определяются условия ее исчисления, т. е. размер договорной неустойки может быть увеличен или уменьшен.

Пленум Верховного суда Российской Федерации в постановлении от 24.03.2016 № 7 разъясняя положения ст. 308.3 ГК РФ назвал денежные средства, которые могут быть присуждены судом в пользу кредитора-взыскателя в случае неисполнения соответствующего судебного иска, судебной неустойкой, видимо в связи с тем, что законодатель,

устанавливая положение о праве суда по требованию кредитора присудить в его пользу денежную сумму на случай неисполнения судебного акта, сослался на п. 1 ст. 330 ГК РФ. Вышеуказанная денежная сумма определяется судом.

В соответствие с п. 1 ст. 333 ГК РФ суд имеет право уменьшить неустойку, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, а если обязательство нарушено лицом, которое осуществляет предпринимательскую деятельность, то суд имеет право уменьшить неустойку только при условии наличия заявления должника о таком уменьшении. Верховный Суд РФ в постановлении Пленума «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (п. 34) разъяснил, что применение ст.333 ГК РФ возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым.

Верховный Суд Российской Федерации рассматривая конкретные гражданские дела о защите прав потребителей, в частности, о взыскании неустойки в пользу потребителя исходит из смысла вышеуказанных положений ГК РФ и разъяснений Пленума, в частности:

– в определении ВС РФ, отменяющем апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Воронежского областного суда, установлено, что размер неустойки может быть снижен судом на основании ст.333 ГК РФ только при наличии соответствующего заявления от ответчика, который при этом должен представить доказательства явной несоразмерности неустойки последствиям нарушения обязательства, в частности, что возможный размер убытков кредитора, которые могли возникнуть вследствие нарушения обязательства, значительно ниже начисленной неустойки. Снижение размера неустойки не должно вести к необоснованному освобождению должника от ответственности за просрочку исполнения обязательства.

ВС РФ установил также, что в материалах дела отсутствуют сведения, подтверждающие, что ответчик, заявлял о снижении размера неустойки, из материалов дела следует, что в судебных заседаниях при рассмотрении дела судами первой и апелляционной инстанций ни ответчик, ни его представитель не принимали участие, в решении суда первой инстанции и апелляционном определении не указано в чем заключается исключительность данного случая, и в чем именно заключается явная несоразмерность размера неустойки последствиям нарушения обязательств ответчиком;

– в определении ВС РФ, отменяющем апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда, установлено, что суд первой инстанции снизил размер неустойки, подлежащей выплате истце, почти в 7 раз, при этом не указал мотивов, по которым произвел существенное снижение взыскиваемых сумм неустойки. ВС РФ в своем определении указал также, что при применении положения п.1 ст.333 ГК РФ необходимо исходить из недопустимости решения судом вопроса о снижении размера неустойки по мотиву явной несоразмерности последствиям нарушения обязательства без представления ответчиком доказательств, подтверждающих такую несоразмерность;

– в определении ВС РФ, отменяющем апелляционное определение судебной коллегии по гражданским делам Краснодарского краевого суда установлено, что суд при определении размера подлежащей взысканию неустойки имеет право применить п.1 ст.333 ГК РФ и снизить её размер в случае установления явной несоразмерности неустойки последствиям нарушения ответчиком обязательств, следовательно суду необходимо исследовать вопрос исключительности случая нарушения взятых на себя обязательств ответчиком и допустимости уменьшения размера взыскиваемой неустойки в зависимости от степени выполнения ответчиком своих обязательств, имущественного

положения истца и других заслуживающих внимания обстоятельств. Снижая размер неустойки, подлежащей взысканию в пользу истца-потребителя, суд не указал почему с учетом характера правоотношений сторон просрочка исполнения обязательства в 333 дня является для сторон незначительной, суд апелляционной инстанции указал на то, что ответчик уведомил истца о переносе сроков ввода многоквартирного дома в эксплуатацию, но, по мнению ВС РФ, такое уведомление не свидетельствует о наличии оснований для применения ст. 333 ГК РФ.

Кроме того, следует обратить внимание на имеющиеся в судебной практике позиции ВС РФ об уменьшении неустойки в соответствии со ст. 333 ГК РФ:

- соразмерность суммы неустойки последствиям нарушения обязательства подразумевает выплату кредитором компенсации за потери, которая будет адекватна нарушенному интересу и соизмерима с ним;

- при рассмотрении дел о защите прав потребителей неустойка может быть уменьшена только в исключительных случаях;

- наличие вины кредитора в нарушении обязательства не является основанием для уменьшения неустойки;

- если основания для привлечения должника к ответственности отсутствуют, суд освобождает его от ответственности, а не уменьшает неустойку;

- направление участнику долевого строительства уведомления о переносе сроков ввода многоквартирного дома в эксплуатацию само по себе не свидетельствует о наличии оснований для применения правил о снижении размера неустойки;

- уменьшение неустойки является правом, а не обязанностью суда;

- единственное основание для уменьшения неустойки – её явная несоразмерность последствиям нарушения обязательства;

– по общему правилу уменьшение размера неустойки до уровня ниже ставки рефинансирования не допускается;

– суд вправе уменьшить неустойку только на основании заявления должника;

– возражения ответчика относительно исковых требований о взыскании неустойки не могут рассматриваться как заявление о несоразмерности неустойки и ходатайство об уменьшении ее размера;

– критериями явной несоразмерности неустойки могут являться её высокая процентная ставка, которая значительно превышает ее сумму над размером возможных убытков, длительность неисполнения обязательств и другие;

– должник должен представлять доказательства явной несоразмерности неустойки последствиям нарушения обязательства, а кредитор имеет право доказывать её соразмерность.

Несмотря на вышеуказанные позиции ВС РФ суды общей юрисдикции выносят решения без их учета с нарушением норм материального и процессуального права. Так, рассматривая гражданское дело по иску о взыскании неустойки в пользу потребителя суд общей юрисдикции установил, что истец просит взыскать в его пользу неустойку в сумме 165 000 руб., но посчитал, что исходя из принципа соразмерности ответственности причиненному ущербу сумма неустойки за нарушение сроков рассмотрения требований потребителя, подлежащая взысканию с ответчика в пользу истца составляет 70000 рублей с учетом положения ст.333 ГК РФ. В другом решении суда общей юрисдикции о взыскании неустойки в пользу потребителя суд установил, что сумма неустойки, рассчитанная истцом составляет 144000 рублей, но посчитал возможным в соответствии со ст. 333 ГК РФ уменьшить размер неустойки, так как она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства. Суд указал также в решении, что он учитывает степень выполнения обязательства

должником и считает законным и справедливым взыскать с ответчика неустойку в размере 50000 руб.

Учитывая, что законодатель устанавливает положения о применении неустойки наряду с убытками (ст. 394 ГК РФ), следует рассмотреть вопрос о соотношении неустойки и убытков.

Общее правило, которое определяет соотношение неустойки и убытков заключается в том, что убытки возмещаются в части не покрытой неустойки. Эта неустойка называется законной. Договором или законом могут быть предусмотрены исключительные случаи иного соотношения неустойки и убытков, а именно:

1) когда допускается взыскание только неустойки и исключается взыскание любых убытков (так называемая исключительная неустойка). Исключительная неустойка является ограничением размера ответственности. В качестве примера можно привести положение ст. 100 Устава железнодорожного транспорта Российской Федерации о том, что за задержку вагонов, контейнеров, которые принадлежат перевозчикам, под погрузкой, выгрузкой грузов в местах общего использования, с грузоотправителя, грузополучателя перевозчиком взыскивается штраф в размере 0,2 размера минимального размера оплаты труда за каждый час простоя каждого вагона.

2) когда убытки взыскиваются в полной сумме сверх неустойки (так называемая штрафная неустойка). В качестве примера можно привести положения ст. 13 Закона о защите прав потребителей о том, что убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, если иное не установлено законом. Еще одним примером может послужить положение ст. 98 Устава железнодорожного транспорта РФ о том, что за отправление запрещенных для перевозок железнодорожным транспортом грузов грузоотправители должны оплатить перевозчику штраф в

размере 5-кратной платы за перевозку таких грузов на все расстояние их перевозки независимо от возмещения убытков перевозчика, которые вызваны данным обстоятельством;

3) когда по выбору кредитора взыскиваются либо убытки, либо неустойка (так называемая альтернативная неустойка).

Кроме возмещения убытков и взыскание неустойки в качестве самостоятельной формы гражданско-правовой ответственности можно использовать такую форму гражданско-правовой ответственности как взыскание процентов за неправомерное удержание денежных средств, уклонение от их возврата, иной просрочки в их уплате. Особенности этой формы гражданско-правовой ответственности, выделяющей ее в самостоятельную, кроются в специфическом предмете самого денежного обязательства, которым являются деньги, дающие в нормальном гражданском обороте некоторый «прирост», поэтому лицо, у которого находятся денежные средства, подлежащие передаче другому лицу (например, кредитору) должен вернуть их с указанным приростом, а не в первоначально обусловленной сумме, если только иное прямо не установлено договором или законом.

Обязанность должника уплатить проценты за неправомерное удержание денежных средств, уклонение от их возврата, иной просрочки в их уплате (далее – неправомерное удержание денежных средств) устанавливается для всех случаев неправомерного удержания денежных средств. Размер процентов определяется ключевой ставкой Банка России, действовавшей в соответствующие периоды. Следует отметить, что в ранее действовавших положениях ст. 395 ГК РФ устанавливались другие правила. Размер процентов определялся учетной ставкой банковского процента, существующей в месте жительства кредитора на день исполнения денежного обязательства или на день вынесения судебного решения. Возвращаясь к тексту ст. 395 ГК РФ в новой редакции необходимо также указать и то, что иной

размер процентов на сумму долга, связанного с неправомерным удержанием денежных средств, может быть установлен законом или договором. Также в договоре стороны могут указать размер процентов любой, превышающий определенный ключевой ставкой Банка России или, наоборот, уменьшающий его.

Проценты, предусмотренные ст. 395 ГК РФ, уплачиваются по день уплаты суммы неправомерно удерживаемых денежных средств, но законом или договором может быть установлен более короткий срок для их начисления.

Если за ненадлежащее исполнение или неисполнение денежного обязательства соглашением сторон предусмотрена неустойка, то проценты, предусмотренные ст. 395 ГК РФ, не взыскиваются, если иное не предусмотрено договором или законом. Следовательно, договором может быть предусмотрено условие о взыскании неустойки за неисполнение или ненадлежащее исполнение денежного обязательства, а также условие о взыскании процентов, предусмотренных ст. 395 ГК РФ.

По общему правилу, предусмотренному ст. 395 ГК РФ, не допускается начисление процентов на проценты (сложные проценты), если законом не установлено иное. Если же речь идет об обязательствах, которые исполняются при осуществлении предпринимательской деятельности, то здесь действует другое правило: законом или договором может быть допущено применение сложных процентов.

Следует обратить внимание на положение ст. 395 ГК РФ о том, что суд по заявлению должника имеет право уменьшить сумму процентов за неправомерное удержание денежных средств, предусмотренных договором, если сумма процентов, как считает ответчик (должник), явно несоразмерна последствиям ненадлежащего исполнения или неисполнения денежного обязательства, но не менее чем до суммы, определенной исходя из ставки Банка России, то есть

законодатель устанавливает границы уменьшения суммы процентов судом, в то время как если речь идет об уменьшении неустойки (ст. 333 ГК РФ), то никаких ограничений для суда при уменьшении суммы неустойки законодатель не устанавливает.

Необходимо отметить также положение закона о том, что проценты, предусмотренные ст. 395 ГК РФ, носят зачетный характер по отношению к убыткам, которые причинены кредитору неправомерным удержанием денежных средств. Кредитор имеет право требовать от должника возмещения убытков в части, превышающей сумму процентов, которые причитаются ему на основании ст. 395 ГК РФ.

Определяя юридическую природу процентов, предусмотренных ст. 395 ГК РФ, следует обратить внимание на следующее: нужно четко различать проценты по денежному обязательству как форму гражданско-правовой ответственности за неправомерное удержание денежных средств и как плату за период пользования денежными средствами, хотя в обоих случаях они определяются одинаково – ключевой ставкой Банка России. Новые положения о процентах по денежному обязательству, которые представляют собой плату за пользование денежными средствами, установлены ст. 317.1 ГК РФ: проценты подлежат начислению на сумму денежного обязательства за период пользования денежными средствами только в случаях, если такое начисление предусмотрено законом или договором. При этом законодатель указывает на являющееся ничтожным условие обязательства, которое предусматривает начисление процентов на проценты, за исключением двух случаев: 1) если такое условие денежного обязательства возникает из договора, связанного с осуществлением сторонами предпринимательской деятельности; 2) если такое условие денежного обязательства возникает из договора банковского вклада. В качестве примера наличия положений о процентах как платы за пользование денежными средствами,

предусмотренными законом, рассмотрим п. 1 ст. 809 ГК РФ, в котором устанавливается право займодавца на получение с заемщика процентов за пользование займом в размере, определенном договором, а если в договоре условие о размере процентов за пользование займом отсутствует, то их размер определяется ключевой ставкой Банка России, которая действует в соответствующий период. Если заемщик не возвращает в срок сумму займа (то есть имеет место неправомерное удержание денежных средств) займодавец имеет право требовать уплаты процентов на эту сумму в размере, предусмотренном ст. 395 ГК РФ.

Одной из важнейших особенностей ответственности за неправомерное удержание денежных средств является невозможность должника освободиться от уплаты процентов на сумму долга даже в том случае, если он будет ссылаться на наличие непреодолимой силы, поэтому, по мнению Е. А. Суханова, рассматриваемая ответственность является абсолютной.

Кроме того, в старой редакции ст. 395 ГК РФ законодатель использовал термин «чужие денежные средства», в новой редакции ст. 395 ГК РФ такой термин отсутствует. Видимо это можно объяснить тем, что речь идет не о пользовании денежными средствами, а об их неправомерном удержании.

Итак, в основном, в Законе о защите прав потребителей основной упор делается на применение такой меры ответственности как возмещение убытков. Так в ст.12 Закона о защите прав потребителей устанавливаются положения о гражданско-правовой защите прав потребителей, применяемые в случае непредоставления потребителю полной и достоверной информации о товаре, работе, услуге:

– потребитель имеет право потребовать от продавца, исполнителя возмещения убытков, которые ему причинены необоснованным уклонением от заключения договора (имеется в виду ситуация, когда потребителю не

предоставляется возможность получить незамедлительно информацию о товаре, работе, услуге при заключении договора);

– потребитель имеет право потребовать от владельца агрегатора, предоставившего ему недостоверную или неполную информацию о товаре, работе, услуге или продавце, исполнителе, на основании которой потребитель заключил договор купли-продажи с продавцом или договор возмездного оказания услуг с исполнителем, возмещения причинённых эти убытков;

– потребитель имеет право потребовать возмещения вреда, причинённого его жизни, здоровью и имуществу из-за не предоставления ему полной и достоверной информации о товаре, работе, услуге, а в качестве способов возмещения вреда используются следующие:

1) возмещение вреда в натуре (например, это может быть предоставление вещи того же рода и качества, исправление повреждённой вещи);

2) возмещение причинённых убытков (реальный ущерб и упущенная выгода).

Кроме возмещения вреда, потребитель при вышеуказанных обстоятельствах имеет также право потребовать возмещения убытков, которые были причинены природным объектам, находящимся в собственности потребителя или принадлежащим потребителю на другом вещном праве (например, на праве ограниченного пользования имуществом (сервитута), на праве пожизненного наследуемого владения земельным участком).

В Законе о защите прав потребителей предусмотрены также общие положения об ответственности продавца, изготовителя, исполнителя за нарушение прав потребителей (ст.13), а именно:

– убытки, причиненные потребителю, должны возмещаться в полной сумме сверх неустойки, если иное не установлено законом;

– изготовитель, продавец, исполнитель не освобождаются от исполнения обязательств в натуре перед потребителем даже в том случае, если они уплатили неустойку и возместили убытки в случае неисполнения обязательства;

– за несоблюдение удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке судом взыскивается с продавца, изготовителя, исполнителя штраф.

В Законе о защите прав потребителей в качестве общего правила также предусматриваются положения об ответственности продавца, изготовителя, исполнителя за вред, причинённый жизни, здоровью и имуществу потребителя из-за недостатков (конструктивных, рецептурных, производственных) товара, работы, услуги (ст. 14 Закона о защите прав потребителей). При этом следует уточнить, что изготовитель и исполнитель отвечают за вред, причинённый жизни, здоровью и имуществу потребителя в связи с использованием материалов и иных средств, которые необходимы для производства товара, выполнения работы, оказания услуги, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или не позволял.

Что касается гражданско-правовой защиты прав потребителей при продаже товаров потребителям и обнаружении в них недостатков, то следует обратить внимание на следующие положения закона.

Во-первых, это положение о праве потребителя потребовать полного возмещения убытков, которые причинены ему из-за продажи товара ненадлежащего качества. Так, в п. 27 Правил продажи отдельных видов товаров устанавливается положение о том, что покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, имеет право потребовать полного возмещения убытков, которые ему были причинены из-за продажи товара ненадлежащего качества; в п. 29 Правил продажи товаров дистанционным способом устанавливается положение о праве покупателя требовать

полного возмещения убытков, причинённых ему из-за продажи товара ненадлежащего качества. В ст. 38 ФЗ «О техническом регулировании» (ст.38) предусматриваются обязанности изготовителя, продавца в случае получения информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов), в перечень которых включается не только обязанность изготовителя, продавца осуществить все мероприятия по предотвращению причинения вреда несоответствием продукции требованиям технических регламентов, но и обязанность объявить об отзыве продукции и возместить убытки, причинённые потребителям в связи с отзывом продукции. Кроме того, изготовитель, продавец обязаны незамедлительно приостановить производство и реализацию продукции, отозвать продукцию и возместить потребителям убытки, которые возникли у них в связи с отзывом продукции, если угроза причинения вреда не может быть устранена путём проведения мероприятий по предотвращению причинения вреда.

Требование потребителя о возмещении убытков, которые ему причинены из-за продажи товара ненадлежащего качества, должны быть удовлетворены продавцом, изготовителем в течение десяти дней со дня предъявления требования.

Во-вторых, продавец, изготовитель, которые допустили нарушение срока устранения недостатков товара, срока замены товара ненадлежащего качества, срока удовлетворения отдельных требований потребителя, в частности, требования о возмещении убытков, которые причинены потребителю из-за продажи товара ненадлежащего качества должны уплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

В-третьих, потребитель имеет право потребовать полного возмещения убытков (реального ущерба и упущенной выгоды), которые причинены ему из-за нарушения срока

передачи предварительно оплаченного товара, установленного договором купли-продажи. Это требование потребителя должно быть удовлетворено продавцом в течение десяти дней со дня предъявления. Кроме возмещения убытков продавец обязан уплатить потребителю неустойку в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара за каждый день просрочки срока передачи предварительно оплаченного потребителем товара, установленного договором купли-продажи. Следует отметить, что сумма неустойки не может превышать сумму предварительной оплаты товара, то есть размер неустойки ограничен суммой предварительной оплаты товара.

В ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов» также содержатся положения, касающиеся уплаты неустойки гражданину-участнику долевого строительства, который приобретает жилое помещение для личных, семейных, домашних нужд. В ст. 7 вышеуказанного закона устанавливается правило о том, что застройщик обязан уплатить гражданину-участнику долевого строительства за каждый день просрочки срока устранения недостатков объекта долевого строительства неустойку в размере одного процента цены объекта долевого строительства (имеется в виду цена договора долевого строительства, то есть размер денежных средств, которые подлежат уплате участником долевого строительства для строительства объекта долевого строительства). Еще одно правило содержащееся в этой же статье включает положение о том, что если в указанном жилом помещении имеется недостаток, не являющийся основанием для признания непригодным для проживания такого жилого помещения, то размер неустойки рассчитывается как процент, установленный п. 1 ст. 23 Закона о защите прав потребителей (имеется ввиду неустойка в размере одного процента цены товара), от стоимости расходов, которые необходимы для устранения такого недостатка.

В Законе о защите прав потребителей предусматриваются также правила об основаниях освобождения от гражданско-правовой ответственности продавца, изготовителя, исполнителя, владельца агрегатора. Так, не отвечает за убытки, причиненные потребителю из-за предоставления ему недостоверной или неполной информации о товаре, работе, услуге, владелец агрегатора, если последний не изменяет ту информацию о товаре, работе, услуге, которую предоставил продавец, исполнитель и которая содержится в предложении о заключении договора купли-продажи или о заключении договора возмездного оказания услуг (ст.12 Закона о защите прав потребителей). Кроме того, в ст.23.1 Закона о защите прав потребителей в качестве оснований освобождения продавца от гражданско-правовой ответственности за нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара указываются непреодолимая сила и вина потребителя (умысел или неосторожность). Определение понятия «непреодолимая сила» содержится в ГК РФ: непреодолимая сила – это чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства. Из данного определения можно выявить три основных признака непреодолимой силы: чрезвычайность, непредотвратимость и относительность.

Основаниями освобождения от ответственности изготовителя, продавца, исполнителя за неисполнение обязательств или за ненадлежащее их исполнение являются непреодолимая сила, а также иные основания, предусмотренные законом (ст. 13 Закона о защите прав потребителей). Основаниями освобождения от ответственности изготовителя, продавца, исполнителя за вред, причинённый из-за недостатков товара, работы, услуги являются непреодолимая сила или нарушение потребителем установленных правил хранения, транспортировки, использования товара, работы, услуги.

Контрольные вопросы

1. Какие формы гражданско-правовой ответственности применяются для защиты прав потребителей?
2. Охарактеризовать возмещение убытков как способ защиты нарушенных прав потребителя.
3. Что включается в состав убытков?
4. Какие расходы представляют в составе убытков реальный ущерб?
5. Что представляет собой упущенная выгода в составе убытков?
6. Что означает в гражданском праве принцип полного возмещения убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением договорного обязательства?
7. Охарактеризовать взыскание неустойки как способ защиты нарушенных прав потребителя?
8. В каких случаях потребитель имеет право потребовать возмещения убытков, которые причинены ему из-за продажи товара ненадлежащего качества?
9. В каких случаях потребитель имеет право потребовать взыскания неустойки за свои нарушенные права при продаже товара?
10. Какие положения, касающиеся уплаты неустойки содержатся в ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов»?

3.4 Государственная и общественная защита прав потребителей

Государственная защита прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти – органом государственного надзора, государственный надзор за соответствием товаров требованиям безопасности, установленным техническими регламентами, осуществляется также уполномоченными

федеральными органами исполнительной власти в соответствии с законодательством РФ о техническом регулировании.

Орган государственного надзора имеет право:

1) проводить контрольные закупки товаров, работ, услуг, причём такая контрольная закупка может быть проведена органом надзора незамедлительно с одновременным извещением органа прокуратуры;

2) давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов РФ, которые регулируют отношения в области защиты прав потребителей.

Орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступить в дело по своей инициативе для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей, а также утверждает методические рекомендации по разработке и реализации региональных и муниципальных программ по защите прав потребителей.

Должностные лица органов государственного надзора имеют следующие права:

1) запрашивать и получать от органов государственной власти, органов местного самоуправления, изготовителей, продавцов, исполнителей, владельцев агрегаторов, общественных организаций документы и информацию по вопросам защиты прав потребителей;

2) посещать помещения, территорию, которые используются изготовителем, продавцом, владельцем агрегатора при осуществлении своей деятельности для проведения мероприятий по контролю;

3) выдавать вышеуказанным лицам предписания:

а) о прекращении нарушения прав потребителей;

б) о прекращении нарушений обязательных требований;

в) об устранении выявленных нарушений обязательных требований;

г) о проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде;

4) обращаться в суд с заявлением в защиту прав потребителей, а также с заявлением о ликвидации изготовителя, продавца, исполнителя, владельца агрегатора за неоднократное нарушение прав потребителей (неоднократное – два раза или более в течение одного календарного года) или грубое нарушение прав потребителей (грубое – это повлекшее смерть или массовые заболевания, а также отравление людей).

С целью контроля за устранением выявленных нарушений организуется проведение внеплановой проверки и если установлено, что предписание об устранении нарушений в установленный срок не выполнено, то в этом случае возбуждается производство по делу об административном правонарушении. В качестве примера выполнения административной процедуры по принятию мер по результатам проверки деятельности проверяемых лиц по выполнению требований санитарного законодательства и законодательства РФ в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров можно указать следующее:

– территориальный орган Роспотребнадзора выдал предписание юридическому лицу в соответствие с которым последнему предписано в срок обеспечить удобное чтение текста договора в целях соблюдения прав потребителей (неопределенного круга лиц). Юридическое лицо предъявило заявление в суд о признании предписания недействительным. Как установил суд, заявителем не обеспечено должное соблюдение прав потребителей при информировании об оказании услуг страхования, так как содержание договора не позволяет потребителю доступным способом ознакомиться с его условиями, получить полную информацию и сделать правильный выбор в решении вопроса о выборе услуги по

страхованию. Мелкий шрифт текста договора является нарушением прав потребителей, поскольку затрудняет визуальное восприятие текста договора. Суд отказал в удовлетворении заявления о нарушении недействительным предписания территориального органа Роспотребнадзора;

– территориальный орган Роспотребнадзора выдал предписание банку, который обратился в суд с требованием о признании его недействительным. Как указал суд, из содержания ст. 10 Закона о защите прав потребителей следует, что информация об условиях оказания услуг должна предоставляться потребителю в письменной форме и обеспечивать возможность читать текст без использования технических средств (очков, увеличительного стекла и т.п.). В действительности в текст условий договора о предоставлении предмета включен мелкий шрифт, который затрудняет визуальное восприятие текста договора и не позволяет потребителю получить полную информацию и сделать правильный выбор. Кроме того, банк обязан был при формировании условий кредитного договора учесть положение СанПИН о профилактике заболеваний органов зрения читателей, обеспечивающих соблюдение прав потребителей и влияющих на восприятие потребителем текста кредитного договора. Таким образом суд отказал в удовлетворении требований о признании предписания недействительным;

– суд отказал в удовлетворении заявления истца-банка о признании незаконным и отмене постановления Управления Роспотребнадзора о привлечении банка к административной ответственности. Как указал суд, из кредитного договора следует, что банк имеет право в одностороннем порядке изменять условия договора, при этом способы доведения информации до потребителя об указанных изменениях не обеспечивают возможность и обязательность ознакомления с изменениями всех потребителей. Следовательно, банк нарушает положения ст. 10 Закона о защите прав

потребителей о праве потребителя своевременно получать необходимую и достоверную информацию об услугах банка;

– суд отказал в удовлетворении заявления истца кредитной организации о признании незаконным и отмене постановления Управления Роспотребнадзора о привлечении кредитной организации к административной ответственности. Как указал суд, при заключении кредитного договора потребитель был фактически лишен возможности влиять на условия содержания договора, поскольку ему были предложены готовые бланки договора, а все отметки о согласии с условиями договора были уже впечатаны в заявление вместо собственноручного проставления. Положениями ст. 10 Закона о защите прав потребителей установлены особенности информирования потребителей при предоставлении им кредитов, в соответствии с которыми информация о товаре, работе, услуге в обязательном порядке должна содержать цену в рублях и условия приобретения товара, работы, услуги, в том числе при предоставлении кредита, размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

– суд отказал в удовлетворении заявления истца-юридического лица о признании незаконным и отмене постановления Управления Роспотребнадзора о привлечении юридического лица к административной ответственности. Как указал суд в соответствии с положениями ст. 10 Закона о защите прав потребителей продавец обязан своевременно предоставить достоверную и необходимую информацию потребителю о товаре, в том числе о его цене в рублях и условиях его приобретения. Таким образом, наличие на ценнике товара технического штрих-кода, а также то обстоятельство, что штрих-коды в верхней и нижней частях ценника содержат разную информацию при сканировании товара по штрих-кодам через кассовый аппарат, свидетельствуют об обчёте и обмане потребителя;

– суд отказал в удовлетворении заявления банка о признании незаконным и отмене постановления Управления Роспотребнадзора о привлечении банка к административной ответственности. Как указал суд, в соответствии с положениями ст. 10 Закона о защите прав потребителей информация о предоставляемых услугах потребителю должна быть понятной, легко доступной и исключаящей возможность введения его в заблуждение. В ст. 30 ФЗ «О банках и банковской деятельности» устанавливается положение о том, что полная стоимость кредита должна рассчитываться кредитной организацией и доводиться его до заемщика-физического лица в порядке, установленном Банком России. При этом суд признал необоснованными доводы ответчика-банка о том, что если клиент подписал заявление на получение дополнительной услуги в добровольном порядке, значит, он самостоятельно изъявил желание получить услугу. Из объяснений заемщика-потребителя следует, что он не располагает ни договором потребительского кредитования, предусматривающим выдачу карты, ни правилами предоставления потребительских кредитов, предусматривающими выдачу таких карт, ни сведениями о составе пакета услуг. При заключении кредитного договора заемщик-потребитель фактически был лишен возможности влиять на содержание условий договора. Следовательно, заемщик-потребитель не был информирован о назначении суммы, включенной в стоимость продукта, то есть не получил полной и достоверной информации об оказанной услуге и был введен в заблуждение о полной стоимости кредита.

В ФЗ «О техническом регулировании» устанавливаются положения о государственном контроле (надзоре) за соблюдением требований технических регламентов, а именно: об объектах государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов, о полномочиях органов государственного контроля (надзора) и

их ответственности при осуществлении государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов, которая наступает в случае совершения органами государственного контроля (надзора) и их должностными лицами противоправных действий (бездействия).

В ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» устанавливаются положения о государственном регулировании в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, а именно:

1) отдельные виды пищевых продуктов, которые впервые изготавливаются и предназначаются для реализации на территории РФ или впервые ввозятся на территорию РФ для реализации на территории РФ подлежат государственной регистрации, которая включает в себя:

- экспертизу документов, которые предоставляются изготовителем, поставщиком пищевых продуктов и подтверждают их соответствие требованиям нормативных документов;

- внесение пищевых продуктов, их изготовителей и поставщиков в Государственный реестр пищевых продуктов, разрешенных для изготовления или для ввоза и реализации на территории РФ;

- выдачу свидетельств заявителям у государственной регистрации пищевых продуктов, которые дают право на их изготовление, оборот и ввоз на территорию РФ;

2) пищевые продукты, предназначенные для реализации, подлежат обязательному подтверждению соответствия обязательным требованиям нормативных документов в установленном законодательством РФ о техническом регулировании порядке;

3) при организации и проведении мероприятий по государственному надзору в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов не требуется

предварительное уведомление проверяемых лиц о начале проведения внеплановой выездной проверки;

4) органами государственного надзора организуется и проводится мониторинг качества и безопасности пищевых продуктов, здоровья населения.

Что касается полномочий высших исполнительных органов государственной власти субъектов РФ в области защиты прав потребителей, то они осуществляют мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, разрабатывают региональные программы по защите прав потребителей и оказывают содействие органам местного самоуправления и общественным организациям в осуществлении ими защиты прав потребителей. Органы местного самоуправления для защиты прав потребителей имеют право:

- консультировать потребителей по вопросам защиты их прав, рассматривать их обращения;
- обращаться в суды для защиты прав конкретного потребителя, а также неопределенного круга потребителей;
- разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

Если по обращению потребителя выявляются ненадлежащего качества и опасные для жизни, здоровья и имущества потребителей и окружающей среды товары, работы, услуги, то органы местного самоуправления обязаны об этом незамедлительно сообщить в федеральные органы исполнительной власти, которые контролируют качество и безопасность товаров, работ, услуг.

Общественные объединения потребителей также осуществляют защиту прав потребителей, для этого им законодательно представлены следующие права:

- право проводить независимую экспертизу качества, безопасности товара, работы, услуги и соответствия их потребительских свойств заявленной информации о них изготовителем, продавцом, исполнителем;

– право участвовать в разработке обязательных требований к товару, работе, услуге и проектов законов, которые регулируют отношения в области защиты прав потребителя;

– право осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и информировать о фактах нарушения прав потребителей для проведения проверок этих фактов и принятия мер в случае их подтверждения орган государственного надзора и орган местного самоуправления;

– право вносить в федеральные органы исполнительной власти предложения о принятии мер по повышению качества товаров, работ и услуг;

– право вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, которые производят и реализуют товары, выполняют работу, оказывают услуги, несоответствующие обязательным требованиям, предъявленным к ним, и нарушают права потребителей, установленные законом;

– право обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов органов власти, которые противоречат нормативным правовым актам РФ в области защиты прав потребителей.

Контрольные вопросы

1. Какие права имеет орган государственного надзора в области защиты прав потребителей?

2. Какие права имеют должностные лица органов государственного надзора в области защиты прав потребителей?

3. Что представляет собой Административный регламент исполнения Роспотребнадзором государственной функции по проверке выполнения требований законодательства РФ в области защиты прав потребителей?

4. Какие права должностных лиц Роспотребнадзора установлены Административным регламентом, утвержденным Приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей?

5. Какие права для защиты прав потребителей имеют органы местного самоуправления?

6. Какими правами наделены общественные объединения потребителей, осуществляющие защиту прав потребителей?

7. Имеет ли право орган государственного надзора давать заключения по делу в целях защиты прав потребителей?

8. Имеют ли органы местного самоуправления право на защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей?

9. Имеет ли право многофункциональный центр предоставления муниципальных услуг на консультирование потребителей по вопросам защиты их прав?

10. Имеет ли право общественное объединение на проведение независимой экспертизы качества товара?

4 ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТЫ, ОКАЗАНИИ УСЛУГИ И ИХ ЗАЩИТА

4.1 Права потребителя на выполнение работы, оказание услуги в срок и на работу, услугу надлежащего качества

При выполнении работы и оказании услуги потребителю исполнителем потребитель имеет право:

- на работу или услугу надлежащего качества, то есть без каких-либо недостатков;
- на выполнение работы или оказание услуги в срок.

Так, право потребителя на получение коммунальных услуг надлежащего качества в необходимых объемах установлено в Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах (далее – Правила предоставления коммунальных услуг). Требования к качеству коммунальных услуг установлены в Приложении № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг. Так, требования к качеству такой коммунальной услуги как холодное водоснабжение следующие:

1) бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года;

2) постоянное соответствие состава и свойств холодной воды требованиям законодательства Российской Федерации о техническом регулировании;

3) давление в системе холодного водоснабжения в точке водозабора в многоквартирном доме от 0,03 МПа до 0,6 МПа.

Определенные требования предъявляются также к качеству горячего водоснабжения, водоотведению, электроснабжению, газоснабжению, отоплению, обращению с твердыми коммунальными отходами. Что касается горячего водоснабжения, то Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей утверждены гигиенические

требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения (санитарно-эпидемиологические правила и нормы (СанПин 2.1.4 2496-09). Санитарно-эпидемиологические правила направлены на обеспечение эпидемиологической безопасности и безвредности химического состава горячей воды, которая используется населением для хозяйственно-бытовых нужд.

В п. 10 Типового договора холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения, отопления (Приложение № 1 (1) к Правилам предоставления коммунальных услуг прямо указано, что потребитель имеет право получать в необходимых объемах коммунальную услугу надлежащего качества.

ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» содержит положение о том, что турист имеет право на обеспечение своих потребительских прав при подготовке к путешествию, во время его совершения. В соответствии с Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта (п.17) исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами РФ, а также договору по реализации туристского продукта. Если потребитель при заключении договора о реализации туристского продукта поставил исполнителя в известность о конкретных целях туристского продукта, который ему необходим, исполнитель обязан предоставить потребителю именно такой туристский продукт.

В Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ (п. 4) устанавливается положение о том, что требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству определяются по соглашению сторон договора если нормативными правовыми актами РФ не предусмотрены другие требования.

Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных

средств (п. 27) предусматривают право потребителя на качественное оказание услуг (выполнение работ) и устанавливают положение о том, что качество оказываемых услуг или выполняемых работ должно соответствовать условиям договора, а если в договоре отсутствуют требования к качеству или их недостаточно, то в таком случае качество должно соответствовать требованиям, которые обычно предъявляются к качеству услуги или работы такого рода. Если обязательные требования к оказываемой услуге или выполняемой работе предусмотрены федеральными законами или в установленном в соответствии с ними порядке, в частности, стандартами, то исполнитель должен оказать услугу или выполнить работу, которые соответствуют этим требованиям. Потребитель имеет право проверять ход и качество выполнения работ и оказания услуг, но, не вмешиваясь в деятельность исполнителя.

Особенно большой объем положений о качестве оказываемой услуги и о качестве выполняемой работе содержится в Правилах бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Прежде всего это положение об обязанности исполнителя оказать услугу и выполнить работу, качество которой соответствует договору, а если в договоре отсутствуют условия о качестве услуги или о качестве работы, то в таком случае исполнитель обязан выполнить работу или оказать услугу, которая пригодна для целей, для которых работа или услуга такого рода обычно используется. Далее указывается положение о том, что если законом или иным нормативным актом Российской Федерации, который принят в соответствии с законом, предусматриваются обязательные требования к качеству работы или услуги, то исполнитель должен выполнить работу или оказать услугу, соответствующие этим требованиям.

Следующие положения вышеуказанных Правил устанавливают требования к качеству отдельных видов оказываемых услуг и выполняемых работ.

Во-первых, ремонт, пошив швейных, кожаных изделий, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производится по журналам мод, по эскизам потребителей; если речь идет о выполнении работ по пошиву изделий из натурального меха, меховые полуфабрикаты и шкурки в присутствии потребителя и исполнителя должны быть помечены.

Во-вторых, включение, отключение или переключение бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов должно осуществляться после их ремонта легко, плавно, без задержек и повторных включений. Приборы, которые имеют питание от электрической сети, должны быть проверены на необходимую величину сопротивления электрической изоляции.

В-третьих, если выполняются работы по ремонту и изготовлению мебели, то конструкция, размеры, внешний вид, облицовки, обивка и отделка изделия должна соответствовать эскизу, чертежу, образцу, которые согласовываются при оформлении договора.

В-четвертых, исполнитель при оказании услуг в парикмахерской обязан вымыть руки с мылом перед работой с каждым новым потребителем, обслуживание должно производиться продезинфицированным инструментом, для обслуживания каждого потребителя исполнитель обязан использовать чистые салфетки и белье, а при химической завивке и окраске волос исполнитель обязан сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность.

В-пятых, при выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных изделий из драгоценных камней в договоре или квитанции описываются работы с приложением эскиза за подписью потребителя, а также драгоценный камень с указанием цвета, дефектов, размера, массы и формы; если выполняются работы по ремонту или изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов, которые принадлежат потребителю, то исполнитель обязан произвести определение пробы драгоценных камней на пробирных

камнях с помощью реактивов, которые изготавливаются государственными инспекциями пробирного надзора; если ювелирные изделия изготавливаются из драгоценных металлов, то они должны быть клеймены государственным пробирным клеймом инспекциями пробирного надзора и соответствовать пробам, установленным в соответствии с законодательством РФ, при этом исполнитель обязан иметь именной, оттиск которого ставится на изготовленном изделии.

Как указывалось ранее, потребитель имеет право не только на работу или услугу надлежащего качества, но и на выполнение работы и оказание услуги в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов услуг или договором о выполнении работы или договором об оказании услуги, в которых может предусматриваться срок меньшей продолжительности, чем срок, который установлен правилами, или сроки завершения отдельных этапов работы.

Так, Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ устанавливаются следующие положения о сроках предоставления гостиничных услуг:

- при гарантированном бронировании гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется;

- потребителям, которые пребывают в гостиницу и убывают из нее, исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание;

- заезд потребителя в гостиницу и выезд его из гостиницы осуществляются с учетом расчетного часа, устанавливаемого в 12 часов текущих суток по местному времени, причем время заезда устанавливает исполнитель, а разница между временем выезда из номера потребителя и временем заезда потребителя в номер не может составлять более двух часов.

В Правилах бытового обслуживания населения в РФ также содержатся положения о сроках выполнения работы и оказания услуги, а именно: сроки выполнения определенной

работы, оказания услуги предусматриваются в договоре и исполнитель обязан их соблюдать, в договоре также делается отметка о фактической дате выполнения работы и оказании услуги. Если выполняется работы или оказывается услуга на дому у потребителя или в указанном потребителем ином месте, то исполнитель обязан обеспечить явку своего работника в согласованное с потребителем время.

Правила оказания услуг и выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств предусматривают положение о том, что такие работы и услуги исполнитель обязан оказать и выполнить в сроки, которые указаны в договоре. Если выполняется работа или оказывается услуга с выездом к потребителю, то в этом случае исполнитель обязан в согласованное с потребителем время обеспечить явку своих работников, а также доставку материалов и запасных частей, инструментов и технических средств.

Статья 792 ГК РФ устанавливает положение о том, что перевозчик обязан доставить груз, пассажира и багаж в пункт назначения в сроки, которые определяются в порядке, предусмотренном транспортными уставами, кодексами и иными законами, если же такие сроки отсутствуют, то – в разумный срок.

В соответствии с ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» (ст. 14) перевозчик обязан осуществлять доставку грузов в сроки, которые установлены в договоре перевозки грузов, если такие сроки не предусмотрены в договоре перевозки груза, то в сроки, которые предусматриваются правилами перевозок грузов. В обязанности перевозчика входит также информировать грузополучателя и грузоотправителя о задержке доставки груза.

Грузополучатель и грузоотправитель имеют право (если иное не предусмотрено договором перевозки груза) считать груз утраченным и на этом основании требовать возмещения

ущерба за его утрату, если по требованию грузополучателем он не был выдан в течение десяти дней со дня приема груза для перевозки при перевозках в городском и пригородном сообщениях, и в течение тридцати дней со дня, когда груз должен был быть доставлен грузополучателю при перевозке в междугородном сообщении.

Что касается перевозок пассажиров и багажа, то Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом устанавливают следующие правила:

- регулярные перевозки пассажиров и багажа осуществляются по расписаниям, в которых указывается местное время;

- расписание размещается во всех остановочных пунктах маршрута регулярных перевозок, в которых предусмотрена обязательная остановка транспортного средства и содержит интервалы отправления транспортных средств, в том числе по периодам времени суток, или временной график отправления транспортного средства от остановочного пункта;

- расписание может составляться на летний и осенне-зимний периоды года или (и) отдельно для выходных, рабочих, праздничных дней в тех случаях, когда от времени года или дней недели существенно зависит потребность в регулярных перевозках пассажиров и багажа;

- если в расписание вносятся какие-либо изменения, то они должны быть доведены до сведения населения не позднее, чем за десять дней до начала осуществления регулярных перевозок пассажиров и багажа в соответствии с измененным расписанием.

В соответствии со ст. 33 Федерального закона «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (далее – ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации») перевозчик обязан доставить груз по назначению и в установленные сроки, при этом сроки доставки грузов и правила их исчисления должны быть утверждены

федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта, хотя законодатель разрешает грузоотправителю, грузополучателю и перевозчику предусмотреть другой срок доставки груза в договоре перевозки груза. В вышеуказанной статье законодатель предусмотрел и другие правила, касающиеся сроков доставки груза:

- исчисление срока доставки груза начинается с 24 часов дня приема груза для перевозки;

- груз считается доставленным в срок:

- а) если перевозчик обеспечил выгрузку груза на железнодорожной станции назначения или вагоны с грузами поданы для выгрузки грузополучателям до истечения, указанного в транспортной железнодорожной накладной и квитанции о приеме груза срока доставки;

- б) если груз прибыл на железнодорожную станцию до истечения срока его доставки, указанного в транспортной железнодорожной накладной и квитанции о приеме груза.

Кроме вышеуказанных сроков, относящихся к срокам доставки груза, в ФЗ «Устав железнодорожного транспорта РФ» предусматриваются сроки уведомления грузополучателя о прибывших в его адрес грузах. Так, перевозчик обязан уведомить грузополучателя о том, что в его адрес прибыл груз не позднее, чем в 12 часов дня, следующего за днем прибытия груза. Что касается сроков доставки багажа или грузобагажа, то в ФЗ «Устав железнодорожного транспорта в РФ» устанавливаются следующие положения:

- срок доставки багажа или грузобагажа определяется временем следования поезда, которым отправлены багаж или грузобагаж, до железнодорожной станции назначения;

- если багаж или грузобагаж не придут на железнодорожную станцию назначения по истечении 10 суток после окончания срока их доставки, то в таком случае багаж или грузобагаж считаются утраченными и их стоимость подлежит возмещению.

Особенно большое количество положений о сроках выполнения работ и оказания услуг содержится в Правилах предоставления коммунальных услуг. Прежде всего, это положение о том, с какого момента потребителям предоставляются коммунальные услуги. Итак, в соответствии с п. 3 вышеуказанных Правил, коммунальные услуги предоставляются потребителю начиная с момента, установленного жилищным законодательством РФ, а именно:

1) собственнику жилого помещения и проживающим с ним лицам – с момента возникновения права собственности на жилое помещение;

2) нанимателю жилого помещения по договору найма и проживающим с ним лицам – со дня заключения договора найма жилого помещения;

3) члену жилищного, жилищно-строительного кооператива и проживающим с ним лицам – с момента предоставления ему жилого помещения жилищным, жилищно-строительным кооперативом.

При этом следует отметить то обстоятельство, что предоставление коммунальных услуг потребителю осуществляется круглосуточно, то есть бесперебойно либо с перерывами, но не превышающими продолжительность, соответствующую требованиям к качеству коммунальных услуг.

Что касается такого вида коммунальных услуг как обращение с твердыми коммунальными отходами, то в вышеуказанных Правилах устанавливаются определенные особенности, связанные со сроками предоставления этой коммунальной услуги региональным оператором по обращению с твердыми коммунальными отходами

Положения о сроке выполнения работы, оказании услуги содержатся также в Правилах оказания услуг телефонной связи, а именно:

– в срок, не превышающий одного месяца со дня регистрации заявления о заключении договора об оказании

услуг местной телефонной связи оператором связи, который оказывает услуги местной телефонной связи (далее – оператор связи), последний осуществляет в соответствии с заявлением проверку наличия технической возможности предоставления доступа к сети местной телефонной связи;

– в срок, не превышающий двух месяцев со дня регистрации заявления о заключении договора об оказании услуг местной телефонной связи оператором связи, последний извещает в письменной форме лицо, имеющее намерение заключить вышеуказанный договор о предполагаемом сроке его заключения;

– в случае, если без уважительной причины в течение тридцати дней с момента получения письменного извещения от оператора связи лицо, имеющее намерение заключить договор об оказании услуг местной телефонной связи, не обратилось к оператору связи для его заключения, заявление о заключении договора об оказании услуг местной телефонной связи снимается с учета;

– договор об оказании услуг местной телефонной связи прекращается в случае прекращения у абонента правомочий владения и пользования телефонизированным помещением, при этом оператор связи обязан в течение тридцати дней заключить с новым владельцем помещения по его требованию договор об оказании услуг местной телефонной связи;

Закон о защите прав потребителей в ст. 28 предусматривает положение о правах потребителя в случаях нарушения исполнителем сроков выполнения работы, оказания услуги. К нарушениям сроков выполнения работ, оказания услуг относятся (п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей):

1) просрочка исполнителем срока начала выполнения работы, оказания услуги;

2) просрочка исполнителем промежуточных сроков выполнения работы, оказания услуги;

3) просрочка исполнителем срока окончания выполнения работы, оказания услуги;

4) во время выполнения работы, оказания услуги стало очевидным, что она не будет выполнена в срок (например, потребитель заказал в ателье костюм к Новому году, до Нового года остались считанные дни, а костюм еще даже не раскроен).

Если исполнитель нарушает сроки, потребитель имеет следующие права:

1) назначить исполнителю новый срок: новые сроки выполнения работы, оказания услуги, назначенные потребителем, указываются в договоре о выполнении работы, в договоре возмездного оказания услуги, а в случае просрочки нового срока потребитель имеет право предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей;

2) выполнять работу или услугу своими силами или поручить выполнение работы, оказание услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов, расходы должны быть документально подтверждены. При этом требование о возмещении расходов должно быть удовлетворено исполнителем в течение десяти дней со дня его предъявления (п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей);

3) потребовать уменьшения цены за выполнение работы или оказание услуги, это требование потребителя должно быть удовлетворено исполнителем в течение десяти дней со дня его предъявления (п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей);

4) отказаться от исполнения договора о выполнении работы или оказании услуги, при этом потребитель должен письменно или устно уведомить исполнителя о своем отказе от исполнения договора, а исполнитель после получения уведомления обязан приостановить выполнение работы или оказание услуги, вернуть выплаченный аванс (если аванс ему

выплачивался), все остатки материала (если работа выполнялась из материала потребителя). Исполнитель не имеет права требовать возмещения своих затрат, которые им были произведены в процессе выполнения работы или оказания услуги, а также плату за выполненную работу или оказанную услугу, за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу или оказанную услугу (п.4 ст. 28 Закона о защите прав потребителей). Закон о защите прав потребителей (п. 3 ст. 24, п. 3 ст. 28) определяет цену работы или услуги, которая должна приниматься в расчет при отказе от исполнения договора:

- цена работы или услуги на момент предъявления потребителем требования об отказе от исполнения договора;
- или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

Контрольные вопросы

1. Что представляет собой право потребителя на выполнение работы или оказание услуги в срок и надлежащего качества?

2. Какие положения о качестве коммунальных услуг установлены в Правилах предоставления коммунальных услуг собственникам помещений в многоквартирных домах?

3. Какие положения о качестве туристских услуг установлены в Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта?

4. Какие положения о качестве оказываемой услуги и о качестве выполняемой работы установлены в Правилах бытового обслуживания населения?

5. Назвать нормативные правовые акты, предусматривающие сроки выполнения работы или оказания услуги.

6. Какие права возникают у потребителя в случае нарушения сроков выполнения работ или оказания услуг исполнителем?

4.2 Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы, оказанной услуги

Если потребитель заметил недостатки при выполнении работы или оказания услуги, то он имеет право предъявить исполнителю ряд требований, которые зависят от времени обнаружения недостатков и от их вида.

Итак, требования, связанные с недостатками выполненной работы или оказанной услуги, могут быть предъявлены исполнителю:

- 1) при принятии выполненной работы или оказанной услуги в ходе выполнения работы или оказания услуги;
- 2) после принятия выполненной работы или оказанной услуги в течение гарантийного срока;
- 3) если гарантийный срок не установлен, то в разумный срок, но в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы или оказанной услуги и пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе;
- 4) если гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), то по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество).

Недостатки могут быть просто недостатками и существенными недостатками, а также скрытыми, то есть такими, которые нельзя было обнаружить в ходе выполнения или при принятии работы или услуги. В ходе выполнения работы или оказания услуги и при их принятии потребитель имеет право предъявить исполнителю требования в отношении всех обнаруженных им недостатков. После принятия выполненной работы или оказанной услуги и до истечения гарантийного срока исполнитель отвечает перед потребителем за скрытые недостатки в выполненной работе или оказанной услуге, после истечения гарантийного срока исполнитель отвечает только за существенные недостатки в выполненной работе или оказанной услуге.

Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы или оказанной услуги имеет право требовать по своему выбору:

1) безвозмездного устранения недостатков выполненной работы или оказанной услуги;

2) соответствующего уменьшения цены выполненной работы или казанной услуги, при этом требование об уменьшении цены за выполненную работу или оказанную услугу должно быть удовлетворено исполнителем в десятидневный срок со дня его предъявления;

3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. Это требование потребителя должно быть удовлетворено в срок, который установлен для срочного выполнения работы или оказания услуги, если же этот срок не был установлен, то в срок, который был предусмотрен договором о выполнении работы или оказание услуги, но не был надлежащим образом исполнен;

4) возмещения расходов, понесенных им для устранения своими силами или третьими лицами недостатков выполненной работы или оказанной услуги. Это требование потребителя должно быть удовлетворено в десятидневный срок со дня его предъявления.

Кроме того, потребитель имеет право требовать возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы или оказанной услуги, которые должны быть возмещены исполнителем в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Следует обратить особое внимание на право потребителя отказаться от исполнения договора о выполнении работы или оказание услуги в следующих случаях:

– если в срок, установленный договором о выполнении работы или договором об оказании услуги, исполнитель не

устранил недостатки в оказанной им услуги или в выполненной им работе;

– если потребитель обнаружил существенные недостатки в выполненной работе или в оказанной услуге, а также иные существенные отступления от условий договора;

– если исполнитель не удовлетворил требование потребителя о безвозмездном устранении выявленных им (потребителем) существенных недостатков работы или услуги в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым (п. 6. ст. 29 Закона о защите прав потребителей).

К вышеизложенному следует добавить: отказаться от исполнения договора о выполнении работы или договора об оказании услуги потребитель имеет право в любое время, но при этом он должен оплатить исполнителю все расходы, фактически им понесенные, которые связаны с исполнением обязательств по вышеуказанным договорам.

Контрольные вопросы

1. В каких случаях исполнителю могут быть предъявлены требования, связанные с недостатками оказанной услуги?

2. Какие требования могут быть предъявлены потребителем при обнаружении недостатков в выполненной работе?

3. В каких случаях потребитель имеет право отказаться от исполнения договора подряда?

4. При каких условиях потребитель имеет право отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг?

5. В какой срок должно быть удовлетворено требование потребителя о возмещении расходов, понесенных им для устранения недостатков выполненной работы?

6. В какой срок должно быть удовлетворено требование потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи в связи с обнаружением в изготовленной вещи недостатков?

4.3 Гражданско-правовая защита нарушенных прав потребителя при выполнении работы, оказании услуги

Законом о защите прав потребителей устанавливается ограниченный перечень случаев (ситуаций), при которых исполнитель освобождается от гражданско-правовой ответственности перед потребителем.

Во-первых, исполнитель освобождается от гражданско-правовой ответственности и требования потребителя, которые он вправе предъявить при нарушении сроков оказания услуг и выполнения работ, не подлежит удовлетворению, если он (исполнитель) докажет, что нарушение сроков оказания услуги, выполнения работы произошло из-за непреодолимой силы или по вине потребителя.

Во-вторых, исполнитель освобождается от гражданско-правовой ответственности за недостаток услуги или работы, на которые не установлен гарантийный срок, в том случае, если потребитель не докажет, что эти недостатки возникли до принятия им услуги или работы или по причинам, возникшим до этого момента.

В-третьих, исполнитель освобождается от гражданско-правовой ответственности за недостатки услуги или работы, на которые установлен гарантийный срок в том случае, если докажет, что эти недостатки возникли после принятия услуги или работы.

В-четвертых, исполнитель освобождается от гражданско-правовой ответственности за утрату и повреждение материала или вещи, которые приняты им от потребителя в том случае, если он (исполнитель) предупредяя потребителя от особых свойствах вещи или материала, которые могли повлечь за собой их утрату и повреждение.

Что касается форм гражданско-правовой ответственности, то Закон о защите прав потребителей содержит положения о возмещении убытков и о взыскании неустойки как способов защиты прав потребителя за их нарушение. Так, потребитель имеет право потребовать возмещения убытков, причиненных ему из-за:

- нарушения сроков оказания услуги, выполнения работы;
- не устранения исполнителем недостатков оказанной услуги, выполненной работы в срок, установленный договором о возмездном оказании услуги или в срок, установленный договором о возмездном выполнении работы;
- недостатков оказанной услуги, выполненной работы.

Законом о защите прав потребителей предусмотрено большое количество положений о применении такого способа защиты прав потребителя как взыскание неустойки. Так, ст. 28 Закона о защите прав потребителей устанавливает обязанность исполнителя уплатить потребителю неустойку в размере этих процентов от цены оказанной услуги, выполненной работы за каждый день просрочки в случае нарушения установленных или назначенных потребителем сроков оказания услуги, выполнения работы. При этом следует учитывать то обстоятельство, что договорами о возмездном оказании услуг, возмездном выполнении работы, могут быть установлены условия о более высоком размере неустойки за нарушение сроков оказания услуги, выполнения работы. Кроме того, законодатель устанавливает положение о том, что суммы взысканной потребителем неустойки не должна превышать стоимости отдельного вида оказания услуги, выполнения работы или общую стоимость заказа, если стоимость выполнения работы не определена договором возмездного оказания услуги или договором возмездного выполнения работы.

Положения об обязанности исполнителя уплатить потребителю неустойку в размере трех процентов от стоимости оказания услуги, выполненной работы за каждый

день просрочки, установлены законодателем в ст. ст. 30 и 31 Закона о защите прав потребителей. Основаниями для взыскания вышеуказанной неустойки являются нарушение сроков устранения недостатков оказанной услуги, выполненной работы и нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя. В качестве примера можно предложить следующий текст претензии, которую предъявила гражданка С. директору ООО «Мастер»: 30 мая 2020 года я заключила с ООО «Мастер» договор бытового подряда о выполнении дизайнерских работ в жилом помещении в срок до 1 августа 2020 г. В указанный в договоре срок работы не выполнены, хотя мной все обязательства по заключённому договору исполнены и оплата произведена в срок, указанный в договоре, что подтверждается квитанциями к приходному кассовому ордеру № 30 на 350 000 руб. В соответствии со ст. 30 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку в размере трех процентов от цены выполнения работы за каждый день просрочки при нарушении сроков выполнения работ. На основании изложенного прошу уплатить неустойку в размере 350 000 рублей, поскольку неустойка за период с 1 августа 2020 г. по настоящее время составила более 100 % цены работ, что в таком случае составляет полную стоимость работ – 350 000 руб. Приложения: Подпись:

В соответствии со ст. 795 ГК РФ перевозчик обязан уплатить пассажиру штраф в размере, установленном соответствующим транспортным уставом или кодексом за задержку отправления транспортного средства, которое перевозит пассажира, или за опоздание прибытия такого транспортного средства в пункт назначения, если не будет оснований для освобождения его от гражданско-правовой ответственности, а такими основаниями являются: наличие непреодолимой силы; устранение неисправности транспортных средств, угрожающий жизни и здоровью

пассажирам; иные обстоятельства, не зависящие от перевозчика. Статья 110 ФЗ «Устав железнодорожного транспорта РФ» устанавливает положение об обязанности перевозчика уплатить пассажиру штраф в размере трех процентов стоимости проезда за каждый час задержки, но не более чем в размере стоимости проезда за задержку отправления поезда или за опоздание поезда на железнодорожную станцию назначения. Статья 34 ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» устанавливает положение об обязанности перевозчика уплатить пассажиру штраф в размере трех процентов от стоимости проезда за каждый час задержки, но не более чем в размере стоимости проезда и не позднее чем в течение десяти дней после дня предъявления пассажиром соответствующего требования за задержку отправления транспортного средства, которое осуществляет регулярные перевозки пассажиров в междугородном сообщении, или прибытие его с опозданием в пункт назначения более чем на час. Из содержания указанных статей можно сделать вывод о том, что размер неустойки ограничивается размером стоимости проезда пассажира, оснований для освобождения перевозчика от гражданско-правовой ответственности в форме взыскания неустойки в ст. 34 ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» не предусматривается, тогда как в ст. 795 ГК РФ и ст. 110 ФЗ «Устав железнодорожного транспорта РФ» такие основания предусматриваются.

ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов» также предусматриваются положения об ответственности застройщика в форме взыскания неустойки. Так, ст. 6 вышеуказанного закона устанавливает положение о том, что застройщик в случае нарушения предусмотренного договором срока передачи участнику долевого строительства – гражданину объекта

долевого строительства обязан уплатить последнему законную неустойку в двойном размере (законная неустойка представляет собой одну трехсотую ставки рефинансирования ЦБ Российской Федерации, действующей на день пополнения обязательства, от цены договора за каждый день просрочки). Кроме того, ст. 8 этого закона предусматривает положение о том, что за нарушение срока устранения недостатков объекта долевого строительства застройщик обязан уплатить участнику долевого строительства – гражданину за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены жилого помещения.

Контрольные вопросы

1. В каких случаях исполнитель освобождается от ответственности за нарушение прав потребителя при выполнении работы?

2. Какие положения о применении такого способа защиты прав потребителей как взыскание неустойки за нарушение прав потребителей при оказании услуги предусмотрены Законом о защите прав потребителей?

3. Какие положения о применении такого способа защиты прав потребителей как возмещение убытков за нарушение прав потребителей при выполнении работы предусмотрены Законом о защите прав потребителей?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Учебник «Гражданско-правовая защита прав потребителей» предназначен для обучающихся не только в магистратуре, но и в бакалавриате, поскольку его содержание представляется полезным для изучения каждым обучающимся как будущим потребителем с целью использования для защиты своих нарушенных потребительских прав.

Необходимость его составления заключается в том, что материал для изучения тем рабочей программы учебной дисциплины «Гражданско-правовая защита прав потребителей» содержится не только в ГК РФ, Законе о защите прав потребителей, но и в других законах и иных правовых актах. Поэтому его следовало структурировать по разделам курса, обратить внимание обучающихся на особенно важные для защиты прав потребителей вопросы и законодательные положения.

Существенное внимание в учебнике уделено вопросам, касающимся гражданско-правовой ответственности продавца, изготовителя и исполнителя за нарушение прав потребителей, а именно – рассмотрены формы гражданско-правовой ответственности, приведены характеристики таких способов защиты нарушенных прав потребителя, как возмещение убытков, взыскание неустойки, указаны основания освобождения от ответственности.

При написании учебника использовались положения законодательства о защите прав потребителей, материалы судебной практики, информация об истории создания законодательства о защите прав потребителей, сделан сравнительный анализ изначальной редакции содержания Закона о защите прав потребителей и последующих изменений, внесенных в рассматриваемый закон. При этом сделаны соответствующие выводы об эффективности, действенности и полезности внесенных изменений и внесены предложения о необходимости внесения изменений и

дополнений в последнюю редакцию Закона о защите прав потребителей.

Текст материала является логически полным и законченным, использованы легально определенные юридические термины, законодательные и другие положения максимально упрощены и доступны для понимания обучающимися.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Задание 1

Гражданка Акульшина купила в аптеке лекарственный препарат, но не увидела на упаковке правила и условия эффективного и безопасного использования товара. Кто обязан указывать специальные правила, если их необходимо соблюдать для безопасности использования, кто эти специальные правила обязан довести до сведения потребителя?

Задание 2

Какой нормативный акт содержит требования о том, что информация о продовольственных товарах в зависимости от вида товаров должна содержать противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний?

Задание 3

В каком федеральном законе установлены требования к обеспечению качества и безопасности продуктов диетического питания, и какие это требования?

Задание 4

Должностное лицо Роспотребнадзора провело проверку деятельности юридического лица-продавца продовольственных товаров требованиям законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, потребовав при этом образцы продукции. Руководитель проверяемого юридического лица отказался их предоставить. Какие права имеет должностное лицо Роспотребнадзора при проведении проверки?

Задание 5

При проведении проверки деятельности организации-изготовителя детских велосипедов требованиям законодательства в области защиты прав потребителей должностное лицо Роспотребнадзора не ознакомил руководителя с результатами проверки. Какие обязанности

возникают у должностного лица Роспотребнадзора при проведении проверки?

Задание 6

При оплате результата выполненной работы (ремонт жилого помещения) исполнитель потребовал наличных расчетов хотя потребитель не имел достаточного количества наличных денежных средств. Как закон регулирует данную ситуацию?

Задание 7

В связи с тем, что исполнитель не смог обеспечить возможность оплаты результата работы потребителем с использованием национальных платежных инструментов, у потребителя возникли убытки. Несет ли исполнитель ответственность в этом случае за возникшие у потребителя убытки?

Задание 8

С какого момента обязательства потребителя перед продавцом по оплате пылесоса считаются исполненными в размере внесенных денежных средств при оплате вышеуказанного товара наличными денежными средствами?

Задание 9

Гражданин Кравцов предъявил требование о соразмерном уменьшении покупной цены телевизора, приобретенного им по договору розничной купли-продажи. Каким образом должен быть произведен расчет с потребителем?

Задание 10

Гражданину Сидорову как собственнику жилого помещения коммунальные услуги предоставлены с момента возникновения у него права собственности на жилое помещение. Сидоров считает, что коммунальные услуги должны быть ему предоставлены с момента заселения его в жилое помещение. Что на это отвечает законодатель?

Задание 11

Собственник жилого помещения Иванов считает, что он имеет право получать в необходимых объемах коммунальные

услуги надлежащего качества. Какой нормативный акт содержит информацию о правах потребителя при предоставлении коммунальных услуг?

Задание 12

Гражданин Петров приобрел компьютер (моноблок), который в течение года ремонтировался 4 раза, в совокупности более 50-ти дней. Можно ли после этого обратиться к продавцу и потребовать замены?

Задание 13

Гражданка Коровина решила обратиться со своими требованиями о расторжении договора и возврате уплаченных по нему денежных сумм к продавцу, поскольку обнаружила в приобретенном товаре недостатки. Она составила претензию и указала кому ее направляет. Что еще необходимо указать в претензии?

Задание 14

В ответ на свою претензию о возмещении вреда, причиненного недостатком товара, гражданка Елисеева получила отказ от продавца товара. Может ли гражданка Елисеева в этом случае воспользоваться своим правом на судебную защиту?

Задание 15

Продавец отказался выполнить требования гражданина Курочкина возместить ему убытки, причиненные в связи с недостатком приобретенного им пальто. Курочкин решил обратиться в суд. Что необходимо сделать Курочкину перед обращением в суд и как подготовить исковое заявление?

Задание 16

Гражданка Маргариткина обратилась в магазин, в котором она приобретала женские туфли, с просьбой обменять купленный товар на туфли другого размера, но она не смогла предъявить продавцу документ, подтверждающий оплату товара. Что делать гражданке Маргариткиной в такой ситуации?

Задание 17

При заключении договора бытового подряда подрядчик предложил оплатить результат работы при заключении договора. Заказчик-гражданин Петренко на такое условие не согласился. Какими нормативными актами регулируется вопрос об оплате результата работы, выполняемой по договору бытового подряда?

Задание 18

Гражданка Михеева сдала в ремонт стиральную машинку. Она решила выяснить, какие обязанности возникают у исполнителя при выдаче отремонтированной стиральной машины. Каким нормативным актом установлены обязанности исполнителя при выдаче отремонтированных бытовых машин?

Задание 19

Гражданка Ковалева решила отремонтировать брошь и потребовала, чтобы в договоре о выполнении работ по ремонту броши было произведено описание работ, а также драгоценных камней с указанием формы, размера, массы, цвета, дефектов. Исполнитель же предлагал в договоре указать описание работ. Какой нормативный акт содержит особенности выполнения работ по ремонту ювелирных изделий?

Задание 20

Гражданин Иванов купил швейную машину для домашних нужд и считает поэтому, что он подпадает под понятие «потребитель», установленное в Законе о защите прав потребителей. Совпадает ли его мнение с мнением законодателя?

Задание 21

Гражданка Леонтьева решила сделать ремонт жилого помещения и имела необходимость приобрести для этого кафельную плитку. Подпадает ли она в этом случае под понятие «потребитель», установленное Законом о защите прав потребителей?

Задание 22

Гражданин Петров купил велосипед у гражданина Сидорова за 15 тысяч рублей и через несколько дней причинил вред своему здоровью вследствие конструктивных недостатков приобретенного велосипеда. Можно ли применить правила о защите прав потребителей для гражданина Петрова в данной ситуации?

Задание 23

Гражданка Новикова собираясь купить себе транспортное средство, выяснила, что в случае, если недостатки товара являются существенными, то потребителю законодательством о защите прав потребителей предоставляется больше прав, чем в том случае, если недостатки товара являются обычными. Правильно ли это и каким нормативным актом регулируется понятие «существенный недостаток товара»?

Задание 24

Будет ли считаться исполнителем юридическое лицо, которое выполняет работы для потребителя по безвозмездному договору?

Задание 25

Будет ли подпадать под понятие «продавец» юридическое лицо, которое реализует товары по договору мены?

Задание 26

Гражданин Красиков обнаружил в приобретенном им товаре недостатки и обратился за защитой своих прав в орган местного самоуправления. Какие права органу местного самоуправления предоставлены Законом о защите прав потребителей в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования?

Задание 27

Гражданка Лопатина обратилась в общественное объединение потребителей с просьбой о проведении независимой экспертизы качества товара. Имеет ли право объединение потребителей проводить такую экспертизу?

Задание 28

Кто имеет право предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий продавца в отношении неопределенного круга потребителей?

Задание 29

Попадает ли под понятие «изготовитель» организация, которая не проводит товары для реализации потребителям?

Задание 30

Общественное объединение потребителей распространило среди населения станицы «Степная» информацию о правах потребителей, среди которого был гражданин Сидоров, который решил также выяснить информацию об обязанностях продавцов при продаже товаров. Какую информацию об этом он может получить?

Задание 31

Гражданин Иванов выяснил посредством организации системы информации потребителей об их правах, о том, что у него есть право на безопасность работы, выполняемой для него исполнителем, но само понятие «безопасность работы» он не уяснил. Какой нормативный акт содержит понятие «безопасность работы»?

Задание 32

Гражданин Николаев купил демисезонное пальто ненадлежащего качества, то есть с недостатками и узнал от своего друга, что недостатки товара могут быть обычными и существенными. Какой нормативный акт содержит понятие «недостаток товара» и «существенный недостаток товара»?

Задание 33

Возможно ли использовать в качестве способа защиты права потребителя на безопасность товара такой способ как возмещение убытков, которые были причинены потребителю с связи с отзывом товара?

Задание 34

Гражданин Новиков хотел бы выяснить дополнительные сведения об исполнителе, предоставляющем потребителю

гостиничные услуги. Что это за дополнительные сведения и какой нормативный акт содержит такую информацию?

Задание 35

Является ли договор, который предлагают заключить потребителю, видом информации?

Задание 36

В каких случаях вред, причиненных имуществу потребителя вследствие недостатков товара, должен быть возмещен независимо от времени его причинения?

Задание 37

У гражданина Краснова из-за производственного недостатка загорелся телевизор, и при этом пострадало не только его имущество, но и имущество его соседа Чернова. Имеет ли право Чернов требовать возмещения вреда, причиненного его имуществу?

Задание 38

При выполнении работ по ремонту помещения подрядчик без согласия потребителя выполнил дополнительную работу (поклеил обои в кухне) за плату. В праве ли потребитель отказаться от оплаты такой работы?

Задание 39

Продавец навязал потребителю товар и присоединил этот дополнительный товар к товару, необходимому потребителю, что привело к увеличению цены товара для потребителя. Будет ли такая ситуация считаться случаем ущемления прав потребителя, который влечет недействительность условий договора купли-продажи товара?

Задание 40

Гражданин Елисеев обнаружил в товаре недостатки, которые не были оговорены продавцом, но не знает, какие требования в этом случае он имеет. Какой нормативный акт содержит перечень требований потребителя для такого случая?

Задание 41

Гражданка Иванова приобрела телевизор и в течение первых 15 дней с момента покупки телевизора обнаружила недостаток: не работает экран. Иванова обратилась в магазин с письменной претензией о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных средств. Имеет ли она такое право?

Задание 42

Гражданин Коробейников купил в магазине электрочайник, который оказался с недостатками. Когда по этому вопросу он собрался к продавцу последний предупредил его о том, что товар является технически сложным и необходимо собрать доказательства правоты и невиновности гражданина Коробейникова. Имеется ли нормативный акт, который содержит перечень технически сложных товаров?

Задание 43

Гражданка Савельева купила в кредит стиральную машинку. Через месяц она сломалась, так как изначально содержала в себе неисправность. Какая сумма должна быть возвращена гражданке Савельевой?

Задание 44

Гражданин Сидоров купил холодильник и при установке поцарапал корпус, через некоторое время холодильник сломался, поскольку в нем был обнаружен недостаток. Можно ли холодильник вернуть с царапиной на корпусе и при этом получить деньги за него полностью?

Задание 45

В ходе выполнения работ по строительству дачного домика гражданин Сидоров обнаружил, что брусья, половая доска и вагонка заражены грибком и почернели. Какие требования к исполнителю имеет право предъявить Сидоров?

Задание 46

В многофункциональный центр предоставлению государственных и муниципальных услуг обратился

гражданин Терехин с просьбой проконсультировать его по вопросу о том, когда можно предъявить исполнителю требования, связанные с недостатками выполненной работы. Как должны по этому вопросу проконсультировать гражданина Терехина?

Задание 47

Гражданка Поливанова пришла в химчистку, чтобы забрать свою дубленку после чистки и увидела, что дубленка полностью потеряла вид (вся в пятнах и разводах). Она потребовала устранить недостатки и назначила срок, который указала в заявлении, направленном исполнителю. Имеет ли право потребитель назначать исполнителю срок устранения недостатков услуги?

Задание 48

Гражданка Киселева обратилась в ателье «Индивидуальный пошив» с просьбой сшить ей платье из её материала. Исполнитель предупредила её о том, что её материал мнется и к нему «все липнет». Является ли данное предупреждение исполнителя его обязанностью и какие еще обязанности исполнителя предусмотрены законом, если работа выполняется из материала (с вещью) потребителя?

Задание 49

Гражданину Селезеву были предоставлены гостиничные услуги, при этом исполнитель предупредил, что оплата гостиничных услуг должна быть произведена при заключении договора в полном объеме. Законно ли предупреждение исполнителя?

Задание 50

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека разъяснила отдельные положения правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Имеет ли она такое право?

Задание 51

Должностные лица Роспотребнадзора при исполнении государственной функции по выполнению требований

законодательства РФ в области защиты прав потребителей привлекли экспертную организацию по проведению мониторинга эффективности исполнения вышеназванной государственной функции. Имеют ли они такое право?

Задание 52

В многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг гражданке Мусиной отказались дать консультацию по вопросу защиты ее прав как потребителя, сославшись на отсутствие соглашения в взаимодействии между многофункциональным центром и органом местного самоуправления. Является ли основанным на законе такой отказ?

Задание 53

Имеет ли право потребитель требовать возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара?

Задание 54

Гражданин Некрасов потребовал от продавца, который не выполнил его требование о предоставлении на период ремонта аналогичного товара, уплаты неустойки в размере одного процента цены товара за каждый день просрочки. Имеет ли гражданин Некрасов такое право как потребитель и какой размер неустойки в таких случаях предусмотрен законом?

Задание 55

Исполнитель нарушил сроки выполнения работы (строительство гаража) и поэтому потребитель-гражданин Петров письменно уведомил исполнителя об отказе от исполнения заключенного между ними договора. Имеет ли право гражданин Петров отказаться от исполнения договора при нарушении сроков выполнения работы?

Задание 56

Гражданин Иванов оформил заказ на услуги по вывозу бытовых отходов и согласовал с исполнителем сроки вывоза,

но исполнитель нарушил сроки оказания вышеуказанной услуги. Имеет ли право гражданин Иванов требовать возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения услуги по вывозу бытовых отходов?

Задание 57

Гражданин Светлов заключил договор оказания услуг автостоянки, в котором был указан срок хранения его автотранспортного средства. Исполнитель этот срок нарушил. Имеет ли право Светлов в случае нарушения срока оказания услуги потребовать уплаты неустойки за каждый день просрочки?

Задание 58

При оказании услуг общественного питания исполнитель не предоставил потребителю возможность проверки объема предлагаемой ему продукции общественного питания. Потребитель посчитал такое поведение исполнителя недостатком оказанной услуги и потребовал возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Законно ли такое требование потребителя и является ли возмещение убытков гражданско-правовым способом защиты нарушенных прав потребителя?

Задание 59

Гражданин Азаров направил в суд исковое заявление, в котором указал, что по договору купли-продажи ответчик-строительная организация, осуществляющая строительство жилых домов для дальнейшей их продажи, передал ему жилой дом с недостатками, которые не были оговорены в договоре купли-продажи и теперь нарушают его права потребителя, предусмотренные в Законе о защите прав потребителей. Азаров приложил к исковому заявлению доказательства того, что недостатки возникли в результате нарушения ответчиком нормативно-технической документации при выполнении строительных и отделочных работ, и теперь при

использовании жилого дома нарушают его права потребителя. Азаров потребовал взыскать с ответчика стоимость устранения недостатков в жилом доме, неустойку, компенсацию морального вреда и штраф. Обоснованы ли требования Азарова?

Задание 60

Гражданин Леонов купил автомобиль и за время его эксплуатации выполнял в полном объеме все рекомендации руководства по эксплуатации и сервисной книжки, но в период гарантийного срока в процессе эксплуатации на его автомобиле был выявлен ряд дефектов: неисправность термостата, датчика скорости (дважды), устранялась коррозия на деталях кузова, поэтому Леонов посчитал, что выявленные недостатки следует считать существенными, поскольку они влияют на срок службы автомобиля и его (Леонова) безопасность при использовании автомобильного средства. Какие недостатки товара считаются существенными и в каком нормативном акте установлено положение о существенных недостатках товара?

Задание 60

Гражданин Метелкин после покупки автомобиля обнаружил в нем недостаток в виде самопроизвольного отклонения сменки кресла водителя во время движения, который выявлялся неоднократно. Посчитав, что такой недостаток является существенным, Метелкин решил отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за автомобиль суммы. Какие права возникают у потребителя в случае обнаружения недостатков в отношении технически сложного товара?

Задание 61

Между ООО «Пластиковые окна» и потребителем-гражданкой Огаревой заключен договор купли-продажи и

установки пластиковых окон. После исполнения договора Огарева обнаружила недостатки в товаре и выполненной работе, а именно: окна, установленные в ее доме, имеют отклонения по качеству, из-за чего они запотевают и промерзают, появляется плесень на оконных рамах и откосах, окна не выполняют своей функции по тепловой защите дома. Какие права как потребитель имеет Огарева при таких обстоятельствах?

Задание 62

В результате неисправностей кровли жилого дома, в котором расположена квартира гражданина Еремина, произошел против в его квартире. Еремин решил взыскать убытки, причиненные проливом в квартире с товарищества собственников жилья, которое осуществляет управление многоквартирным домом и обязано обеспечивать своевременное выявление несоответствие состояния общего имущества, к которому относится кровля жилого дома, требованиям законодательства РФ и устранять выявленные недостатки в срок, установленный законодателем. Имеет ли право потребитель потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы или оказанной услуги?

Задание 63

Между гражданкой Маркеловой и ООО «Косметика» был заключен договор купли-продажи денежного сертификата на оказание косметических услуг, в соответствии с условиями которого Маркелова перечислила на расчетный счет продавца 58 тыс. рублей за сертификат на оказание косметических услуг, а ООО «Косметика» обязано было оказать гражданке Маркеловой косметические услуги с гарантией высокого качества исполнения с использованием средств и приемов, не

приносящих вреда здоровью. Однако, до начала оказания косметических услуг гражданка Маркелова обратилась к ООО «Косметика» с претензией о расторжении договора и возврате уплаченной за товар суммы. Выяснилось, что после заключения договора и проведения пробной процедуры у гражданки Маркеловой началось раздражение кожи, поэтому она не сможет в дальнейшем воспользоваться сертификатом на оказание услуг. Имеет ли право гражданка Маркелова при данных обстоятельствах требовать расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченной за товар суммы?

Задание 64

При покупке ламината по образцам покупатель-гражданин Ломов не получил от продавца-индивидуального предпринимателя информацию о товаре не только при заключении договора, но и при его передаче, а именно: на маркировочной этикетке транспортной тары товара информация об изготовителе товара и информация о товаре на русском языке отсутствовала. Ознакомившись с положениями Закона о защите прав потребителей и Правил продажи товаров по образцам, Ломов пришел к выводу, что продавец нарушил требования Правил продажи товаров по образцу и его права как потребителя. Имеет ли право Ломов привлечь к ответственности продавца за ненадлежащую информацию об изготовителе и о товаре?

Задание 65

Гражданин Иванов решил ознакомиться с информацией об услугах общественного питания, которые оказывала ООО «Столовая №1», в частности, он хотел выяснить наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов. Однако исполнитель отказался предоставить ему такую информацию, объяснив отказ тем, что эти сведения

составляют коммерческую тайну. Обоснован ли отказ исполнителя?

Задание 66

Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель – ООО «Встреча» предложил потребителю-гражданке Веселовой приобрести услуги по организации досуга, при этом, не указав на их возмездный или безвозмездный характер и не предоставив возможность ознакомиться с необходимой информацией о таких услугах. Обязан ли исполнитель при предложении потребителю приобрести услуги по организации досуга однозначно указать на их возмездный или безвозмездный характер и предоставить возможность ознакомиться с необходимой информацией о таких услугах?

Задание 67

Гражданка Васильева решила выяснить, что означает понятие «услуги общественного питания», «порция» и какую информацию об этих услугах обязан довести до сведения потребителей исполнитель услуг общественного питания. В каком нормативном правовом акте содержится необходимая для гражданки Васильевой информация?

Задание 68

Гражданин Савельев решил заключить договор потребительского кредита (займа). С этой целью он пришел в кредитный отдел банка, где осуществлялся прием заявлений на предоставление потребительского кредита. Но оказалось, что необходимая и достоверная информация об условиях предоставления потребительского кредита в кредитном отделе банка отсутствует, а именно: не предоставлена информация о сроках рассмотрения заявления потребителя о предоставлении

потребительского кредита и принятия кредитором решения по этому заявлению, о сроке, в течение которого потребитель имеет право отказаться от получения потребительского кредита. Гражданин Савельев посчитал, что его право на получение необходимой и достоверной информации реализуемой услуге нарушено. Каким нормативным актом установлена ответственность исполнителя за непредоставление возможности потребителю незамедлительно информацию об услуге при заключении договора?

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	3
1 ПОНЯТИЕ, СОСТАВ (ЭЛЕМЕНТЫ) И ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВЕННОГО ПРАВООТНОШЕНИЯ С УЧАСТИЕМ ГРАЖДАНИНА-ПОТРЕБИТЕЛЯ.....	6
1.1 Понятие обязательственного правоотношения с участием гражданина-потребителя.....	6
1.2 Состав (элементы) обязательственного правоотношения с участием гражданина-потребителя.....	8
1.3 Правовое регулирование обязательственного правоотношения с участием гражданина-потребителя.....	14
2 ОБЩИЕ (ОСНОВНЫЕ) ПРАВА ГРАЖДАНИНА-ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИХ ЗАЩИТА.....	31
2.1 Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей.....	31
2.2 Право потребителя на качество товара, работы, услуги.....	36
2.3 Право потребителя на безопасность товара, работы, услуги.....	38
2.4 Право потребителя на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце, о товаре, работе, услуге.....	44
2.5 Право потребителя требовать возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара, работы, услуги.....	53
2.6 Компенсация морального вреда и признание недействительными условий договора, ущемляющих права потребителей как способы защиты его прав.....	56
3 ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРА И ИХ ЗАЩИТА.....	70
3.1 Права потребителя при обнаружении в приобретенном им товаре недостатков.....	70

3.2 Права потребителя на обмен товара надлежащего качества.....	81
3.3 Гражданско-правовая защита нарушенных прав потребителя при продаже товара.....	83
3.4 Государственная и общественная защита прав потребителей.....	103
4 ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТЫ, ОКАЗАНИИ УСЛУГИ И ИХ ЗАЩИТА.....	113
4.1 Права потребителя на выполнение работы, оказание услуги в срок и на работу, услугу надлежащего качества....	113
4.2 Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы, оказанной услуги.....	125
4.3 Гражданско-правовая защита нарушенных прав потребителя при выполнении работы, оказании услуги.....	128
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	133
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	135

Учебное издание

Нетишинская Любовь Фёдоровна

**ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ЗАЩИТА
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Учебник

В авторской редакции

Макет обложки – Н. П. Лиханская

Подписано в печать 00.11.2020. Формат 60 × 84 ¹/₁₆.

Усл. печ. л. – 8,7. Уч.-изд. л. – 6,8.

Тираж 100 экз. Заказ № .

Типография Кубанского государственного аграрного университета.
350044, Краснодар, ул. Калинина, 13