

И. Д. Енәлеева

# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ,  
ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ



# **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ, ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ**

**И.Д. ЕНАЛЕЕВА**

## **Глава 1. РОССИЙСКОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **1.1. Становление законодательства о защите прав потребителей**

Законодательство о защите прав потребителей прошло длительный путь своего развития. В начале XX в. для защиты потребительского права в Америке, Англии, а позднее и в других странах стали создаваться лиги покупателей (прообразы нынешнего общества потребителей), основными целями которых были формирование потребительской культуры, оказание воздействия на изготовителей и продавцов товаров.

Независимая лига потребителей, которая была создана в 1891 г. в Нью-Йорке (США), стала прообразом современных организаций, выступающих в защиту прав потребителей.

Первой организацией по защите прав потребителей в Европе стал Нидерландский союз потребителей (НСП), который был основан в 1954 г.

Затем государственные и общественные структуры по защите прав потребителей стали широко развиваться практически во всех странах Европы, к примеру, Национальный совет потребителей Великобритании (1975 г.), Государственная служба защиты прав потребителей в Финляндии (1978 г.).

В 1960 г. была создана международная организация потребительских союзов, которая осуществляет защиту прав потребителей на международном уровне. Инициаторами ее образования стали США, Англия, Бельгия, Нидерланды, Австрия. На сегодняшний день Россия тоже является членом данной международной организации.

Официальным признанием необходимости создания системы государственного регулирования потребительских правоотношений можно считать выступление американского Президента Дж. Кеннеди в Конгрессе США 15 марта 1961 г.

В этом выступлении впервые были сформулированы основные права потребителей. К ним можно отнести:

- 1) право на безопасность;
- 2) право на информацию;
- 3) право быть услышанным;
- 4) право на здоровую окружающую среду.

С этого времени во многих западных странах стали появляться законы об охране прав потребителей (например, Закон США 1975 г. "О гарантиях при продаже товаров широкого потребления", Закон Франции 1983 г. "О безопасности потребителей...").

В конце 80-х гг. в законодательстве большинства развитых стран практически полностью сформировались и закрепились права потребителей. В основном они основывались на международно-правовом документе, который был подготовлен Экономическим и Социальным Советом ООН (ЭКОСОС) и назывался "Руководящими принципами для защиты интересов потребителей". Они были одобрены Генеральной Ассамблеей ООН в качестве Резолюции N 39/248 от 9 апреля 1985 г.

В этот период в нашей стране права потребителей, которые к тому времени были регламентированы во всем мире, либо вообще не рассматривались, либо не имели механизма непосредственной реализации.

До середины 80-х гг. XX в. в России отношения по защите прав потребителей в основном регулировались нормами гражданского законодательства (например, ст. 246 ГК РСФСР 1964 г. "Права покупателя в случае продажи ему вещи ненадлежащего качества", ст. 364 ГК РСФСР "Права заказчика в случае нарушения договора подрядчиком"). Указанные нормативные акты регламентировали права, обязанности и ответственность субъектов договорных отношений с участием граждан, но в то же время не были специально направлены на регулирование защиты прав и законных интересов потребителей.

Правовое регулирование торгового обслуживания осуществлялось рядом подзаконных нормативных актов, различными инструкциями, ведомственными и межведомственными правилами, которые иногда в одностороннем порядке навязывали потребителям невыгодные для них условия, ставя в привилегированное положение специализированные организации, обслуживающие население. Достаточно большое количество таких правил в значительной степени ухудшало правовое положение потребителей по сравнению с действующими Основами гражданского законодательства Союза ССР и союзных республик 1961 г. и Гражданским кодексом 1964 г.

Осенью 1988 г. была предпринята первая попытка разработки и применения специализированного законодательства о защите прав потребителей, которая заключалась в принятии Закона СССР "О качестве продукции и защите прав потребителей". Этот законопроект большей своей частью посвящался рассмотрению и решению проблем, связанных с качеством товаров и услуг, предоставляемых потребителям, а вот защите их прав был посвящен всего один раздел. Весной 1991 г. (22 мая) был принят еще один нормативный акт, регулирующий отношения в данной сфере, - Закон СССР "О защите прав потребителей". Однако в связи со сложной политической обстановкой в стране и последующим распадом СССР он так и не был введен в действие.

Указанный нормативный акт содержал большое количество положений, которые не были регламентированы гражданским законодательством, а также специальные механизмы реализации всех закрепленных в нем норм. Указанные черты, несомненно, являлись достоинствами этого нормативного акта.

Законодательные акты в данной сфере правоотношений многих республик, ранее входивших в состав СССР, а позднее образовавших Содружество Независимых Государств, основываются на Законе СССР "О защите прав потребителей".

В РФ правовая основа для формирования и реализации целенаправленной политики в сфере защиты прав потребителей была создана с введением в действие 7 февраля 1992 г. Закона РФ "О защите прав потребителей". Положениями настоящего Закона закрепляются важнейшие права потребителей, признанные на международном уровне. К ним можно отнести право потребителей на государственную и общественную защиту, право потребителей на объединение в организации потребителей и многие другие права, закрепленные в международно-правовых актах.

Закон РФ "О защите прав потребителей" стоит на защите всех прав потребителей, закрепленных в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН, т.е. соответствует основным международным стандартам в области защиты прав потребителей. Он разделен на четыре главы.

Глава I настоящего Закона называется "Общие положения" и содержит статьи, которые носят общий характер, т.е. устанавливают общее регулирование

отношений, являющихся следствием договоров купли-продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг потребителям (ст. 1 - 17 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Глава II настоящего Закона называется "Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям" и содержит статьи, которые носят строго специальный характер, т.е. регламентируют особенные (специфические) вопросы, относящиеся к сфере отношений, регулируемых данным Законом, но не рассматривающихся в его первой главе. Во вторую главу входят ст. 18 - 26 Закона РФ "О защите прав потребителей". Здесь регулируются отношения, связанные с последствиями продаж потребителям товаров ненадлежащего качества, со сроками удовлетворения конкретных требований потребителей, с вопросами расторжения договора купли-продажи и т.п.

Глава III настоящего Закона называется "Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)" и посвящена особенностям отношений, складывающихся по поводу осуществления работ и оказания потребителям услуг (ст. 27 - 39 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Глава IV настоящего Закона называется "Государственная и общественная защита прав потребителей" и, как и первая глава, содержит вопросы общего характера, распространяющиеся на отношения, которые вытекают из договоров купли-продажи, проведения работ и оказания услуг потребителям (ст. 40 - 46 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Рассматриваемая глава содержит положения, закрепляющие полномочия федеральных органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также общественных объединений потребителей в сфере защиты прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей состоит не только из Закона РФ "О защите прав потребителей". Это целая группа нормативных актов и постановлений, речь о которых подробно пойдет в следующей главе.

## 1.2. Понятие и действие российского законодательства о защите прав потребителей. Законодательство о защите прав потребителей как система нормативных актов

В соответствии со ст. 1 Закона РФ "О защите прав потребителей" отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая и третья), Законом РФ "О защите прав потребителей", а также принимаемыми в соответствии с ними иными федеральными законами и правовыми актами РФ.

Основы правового регулирования отношений в области защиты прав потребителей закрепляются законодательством РФ.

Статья 9 Федерального закона от 26 января 1996 г. N 15-ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации" (с изм. и доп. от 26 ноября 2001 г.) устанавливает общее для всех видов гражданско-правовых договоров правило, согласно которому в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом РФ "О защите прав потребителей" и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

ГК РФ дает определение договора купли-продажи, определяет основные права и обязанности сторон по данному договору, устанавливает ответственность

за неисполнение или ненадлежащее исполнение предоставленных сторонам правомочий, регулирует множество других вопросов.

Основное регулирование отношений с участием потребителей осуществляется нормами Закона РФ "О защите прав потребителей".

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

Таким образом, Закон РФ "О защите прав потребителей" регулирует отношения, которые возникают из возмездных гражданско-правовых договоров на приобретение товаров, выполнение работ, оказание услуг, в частности из договоров:

- 1) розничной купли-продажи (в том числе недвижимости, энергоснабжения);
- 2) аренды, включая прокат;
- 3) найма жилого помещения, в том числе социального найма;
- 4) в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг;
- 5) подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан);
- 6) перевозки граждан, их багажа и грузов, комиссии;
- 7) хранения;
- 8) на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя-гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг;
- 9) возмездного оказания услуг связи (почтовых, телефонных, телеграфных), медицинских, образовательных, ветеринарных, гостиничных, туристических и иных;
- 10) других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

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

- 1) конкретизирует и детализирует положения ГК РФ;
- 2) регулирует отношения, не урегулированные ГК РФ;
- 3) предусматривает иные правила, чем ГК РФ, когда ГК РФ допускает возможность их установления законами и иными правовыми актами.

В тех случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений (например, договоры перевозки, энергоснабжения) помимо норм ГК РФ регулируются и специальными законами РФ, к отношениям с участием потребителей, вытекающим из таких договоров, Закон РФ "О защите прав потребителей" может применяться в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону (абз. 6 раздела III Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Кроме того, с 20 декабря 1999 г. (времени опубликования Федерального закона от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей") отношения, которые регулируются законодательством РФ о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчик - это гражданин, и других договоров, которые направлены на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В соответствии с п. 4 ст. 3 ГК РФ на основании и во исполнение ГК РФ, иных законов, указов Президента РФ Правительство РФ вправе принимать постановления, содержащие нормы гражданского права, в том числе и нормы о защите прав потребителей.

В частности, в соответствии со ст. 26, 38 Закона РФ "О защите прав потребителей" Правительство РФ вправе утверждать правила отдельных видов договоров купли-продажи, правила продажи отдельных видов товаров, правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг).

При этом нельзя забывать и о том, что ст. 1 Закона РФ "О защите прав потребителей" не предусматривает положений о том, что регулирование отношений в области защиты прав потребителей может осуществляться нормативными актами федеральных органов исполнительной власти.

Повторимся, что законодательство о защите прав потребителей в соответствии с положениями абз. 1 Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в ред. Федерального закона от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Кодекс РСФСР об административных правонарушениях") (утв. Приказом ГАК РФ от 20 мая 1998 г. N 160) регулирует отношения между потребителем-гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организацией либо индивидуальным предпринимателем, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары потребителям по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору, с другой стороны.

Цели, для которых приобретается товар, заказывается работа (услуга), должны быть исключительно личными (бытовыми, семейными, домашними). Товары (работы, услуги) могут приобретаться (заказываться) для личных нужд (например, медицинские услуги), либо для бытовых, домашних (например, приобретение электробытовых приборов), либо одновременно и для личных, и для бытовых (например, приобретение студентом микрокалькулятора для использования как дома, так и на занятиях) (абз. 3 Разъяснений "О некоторых

вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Учитывая это, законодательство о защите прав потребителей не применяется при разрешении споров, вытекающих из отношений между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также из отношений, возникающих в связи с приобретением гражданином-предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности либо в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций. В то же время является потребителем гражданин, пользующийся услугой личного характера, хотя и заказанной для производственных нужд (например, услугами по перевозке, проживанию в гостинице в командировочных целях). <1>

-----  
<1> См.: Домашний адвокат. 2005. N 11.

Исходя из смысла ст. 39 Закона РФ "О защите прав потребителей", в случаях, когда договоры об оказании отдельных видов услуг по своему характеру не подпадают под действие гл. III Закона РФ "О защите прав потребителей", регулирующей отношения при выполнении работ (оказании услуг), применяются правовые последствия, предусмотренные ГК РФ и другими законами, регулирующими отношения по договорам об оказании таких услуг. К таким договорам, в частности, относится договор банковского вклада, а также договор страхования (абз. 2 раздела II Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Так, например, договор банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, в соответствии с п. 2 ст. 834 ГК РФ признается публичным договором. Это возмездный договор, содержание которого - оказание банком услуги вкладчику. Следовательно, отношения, вытекающие из договора банковского вклада с участием гражданина, регулируются Законом РФ "О защите прав потребителей" (абз. 3 раздела II Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Вместе с тем отношения, возникающие между банком и его клиентами (вкладчиками) по внесению ими в банк денежных сумм (вкладов), их возврату и выплате процентов по ним, а также правовые последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по указанному договору регламентируются гл. 44 ГК РФ "Банковский вклад" и специализированным законодательством РФ. С учетом изложенного и положений ст. 39 Закона РФ "О защите прав потребителей" к отношениям, вытекающим из договора банковского вклада с участием гражданина, должны применяться общие правила Закона РФ "О защите прав потребителей" о праве граждан на предоставление информации, возмещение морального вреда, альтернативную подсудность и освобождение от уплаты государственной пошлины. Правовые же последствия нарушений условий таких договоров определяются ГК РФ и специальным банковским законодательством (абз. 4 раздела II Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Так как законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения, возникающие только из возмездных договоров, то отношения,

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

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей также отношения, вытекающие из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг (абз. 6 раздела II Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

К таким отношениям, в частности, относятся отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения заимодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг (абз. 8 раздела II Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

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

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т.д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг. Так, например, если уставом ЖСК предусмотрена обязанность кооператива обеспечивать оказание платных коммунальных услуг гражданам, то на отношения, возникающие по поводу предоставления указанных услуг, распространяется действие законодательства о защите прав потребителей (абз. 10 раздела II Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

В абз. 11 раздела II Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" сказано, что законодательством о защите прав потребителей не регулируются отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности:

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

2) отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий (так как в соответствии со ст. 1 Основ законодательства РФ о нотариате от 11 февраля 1993 г. N 4462-1 нотариат в РФ обеспечивает защиту прав и законных интересов граждан и юридических лиц путем совершения предусмотренных законодательными актами нотариальных действий от имени РФ). Указанная деятельность не является услугой в гражданско-правовом смысле.

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

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

При этом, поскольку ни органы государственной власти, ни органы местного самоуправления по определению не являются субъектами правоотношений, регулируемых Законом РФ "О защите прав потребителей", отмена или признание недействительными (оспаривание) изданных ими правовых актов, не соответствующих потребительскому законодательству, могут и должны осуществляться по общим правилам, установленным Гражданским процессуальным кодексом РФ от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ (ГПК РФ) (письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 11 марта 2005 г. N 0100/1745-05-32 "О направлении информационного материала по защите прав потребителей").

### 1.3. Программы просвещения и информирования

Напомним, что Закон РФ "О защите прав потребителей" регулирует отношения по просвещению, государственной и общественной защите интересов потребителей, а также определяет механизм реализации этих прав.

Пункт 31 "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей" (утв. 9 апреля 1985 г. Резолюцией 39/248 на сто шестом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) установил, что правительствам следует разрабатывать или поощрять разработку общих программ просвещения и информирования потребителей с учетом культурных традиций соответствующего населения. Правительство РФ разрабатывает и поощряет разработку общих программ просвещения и информирования потребителей с учетом культурных традиций соответствующего населения. Целью подобных программ является обеспечение возможности для населения действовать в качестве разборчивых потребителей, способных делать компетентный выбор товаров и услуг и знающих свои права и обязанности. При разработке таких программ особое внимание уделяется нуждам потребителей, находящихся в неблагоприятных условиях, причем как в сельской местности, так и в городах, включая потребителей с низким уровнем дохода, а также малограмотных и неграмотных (абз. 2, 3 п. 31 "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей").

В идеале просвещение потребителей должно стать, где это возможно, неотъемлемой частью основной программы обучения в системе образования, предпочтительно в качестве одного из разделов изучаемых дисциплин.

В соответствии с п. 33 "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей" программы просвещения и информирования потребителей должны включать следующие важные аспекты защиты интересов потребителей:

- 1) здоровье, питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, и фальсификации продуктов питания;
- 2) опасности, связанные с товарами;
- 3) маркировка товаров;
- 4) соответствующее законодательство о механизме компенсации и учреждениях и организациях по защите интересов потребителей;
- 5) информация о единицах мер и весов, ценах, качестве, условиях кредита и наличии товаров первой необходимости;
- 6) загрязнение окружающей среды.

В п. 34 "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей" говорится о том, что правительства должны поощрять организации потребителей и другие заинтересованные группы, включая средства информации, на осуществление программ просвещения и информирования, особенно для групп потребителей с низким уровнем дохода в сельских и городских районах.

Согласно п. 37 "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей" на международном уровне правительствам рекомендовано организовывать или поощрять программы подготовки для педагогов, специалистов в области средств массовой информации и консультантов потребителей, с тем чтобы они могли участвовать в осуществлении программ просвещения и информирования потребителей.

#### 1.4. Основные понятия законодательства о защите прав потребителей

В преамбуле Закона РФ "О защите прав потребителей" даются основные понятия, которые используются и применяются в законодательстве о защите прав потребителей. Давайте подробнее остановимся на каждом из них.

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (преамбула Закона "О защите прав потребителей").

Одним из признаков отнесения гражданина под понятие "потребитель" является приобретение товаров (работ, услуг) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с извлечением прибыли (абз. 2 раздела I Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Прибыль - это не только определенный доход, но и один из признаков предпринимательской деятельности. Это положение основывается на содержании ст. 2 ГК РФ.

Не является потребителем гражданин, который, приобретая товары (работы, услуги), использует их в деятельности, осуществляемой им самостоятельно на свой риск с целью систематического извлечения прибыли (абз. 4 раздела I Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Также не является потребителем гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве, а также в этих же целях заказывающий для организаций за их счет работы, услуги (такие, например, как приобретение фотокамеры для работы в издательстве, редакции, химическая чистка штор, натирка полов и т.д.).

Однако потребителем является гражданин, пользующийся услугами личного характера, хотя и заказанными для производственных нужд (например, услугами

по перевозке, проживанию в гостинице в командировочных целях) (абз. 5 раздела I Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Потребитель - это не только гражданин, непосредственно приобретающий или заказывающий товар или услугу, но и гражданин, непосредственно потребляющий их.

К примеру, потребителями будут являться и граждане, покупающие технику, и граждане, пользующиеся ей.

Законодательством в отдельных случаях предусматривается, что пользоваться товаром, результатом работы, услугой может только гражданин, заключивший договор с продавцом, исполнителем (абз. 7 раздела I Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только гражданин, который указан в билете. Именно этот гражданин является стороной по договору перевозки, соответственно только он в данном случае может быть потребителем. При покупке отдельных видов товаров, в частности оружия, действуют установленные законодательством ограничения: продажа отдельных видов оружия может быть осуществлена только при наличии у гражданина, приобретающего оружие, лицензии на его приобретение, при этом предусмотрены специальные правила регистрации приобретенного оружия. Таким образом, только гражданин, заключивший договор купли-продажи, будет являться потребителем в отношениях, вытекающих из такого договора (абз. 8 раздела I Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям (преамбула Закона "О защите прав потребителей").

Исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору (преамбула Закона "О защите прав потребителей").

Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи (преамбула Закона "О защите прав потребителей").

Изготовителями, продавцами, исполнителями являются организации (коммерческие и некоммерческие) независимо от формы собственности и от организационно-правовой формы, а также индивидуальные предприниматели (абз. 9 раздела I Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Согласно ст. 48 ГК РФ юридическим лицом признается организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

В соответствии с абз. 2 п. 2 ст. 48 ГК РФ к юридическим лицам, в отношении которых их участники имеют обязательственные права, относятся хозяйственные товарищества и общества, производственные и потребительские кооперативы.

В соответствии с абз. 3 п. 2 ст. 48 ГК РФ к юридическим лицам, на имущество которых их учредители имеют право собственности или иное вещное право,

относятся государственные и муниципальные унитарные предприятия, а также финансируемые собственником учреждения.

В соответствии с п. 3 ст. 48 ГК РФ к юридическим лицам, в отношении которых их учредители (участники) не имеют имущественных прав, относятся общественные и религиозные организации (объединения), благотворительные и иные фонды, объединения юридических лиц (ассоциации и союзы).

В соответствии с положениями п. 3 ст. 49 ГК РФ правоспособность юридического лица возникает в момент его создания и прекращается в момент завершения его ликвидации.

Право юридического лица на осуществление деятельности, на занятие которой нужно получить лицензию, возникает с момента получения данной лицензии или в указанный в ней срок и прекращается по истечении срока действия этой лицензии, если иное не установлено законом или иными правовыми актами.

Согласно ст. 2 ГК РФ правила, установленные гражданским законодательством, применяются к отношениям с участием иностранных юридических лиц, если иное не предусмотрено федеральным законом. Таким образом, иностранные юридические лица, открывшие в установленном законодательством РФ порядке свои представительства на территории РФ и осуществляющие свою деятельность как изготовители, продавцы, исполнители на территории РФ, должны соблюдать правила гражданского законодательства РФ, в том числе и законодательства о защите прав потребителей (абз. 10 раздела I Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Вместе с тем следует иметь в виду, что представительство действует от имени и по поручению представляемой иностранной фирмы и может действовать в объеме предоставленных ему иностранной фирмой полномочий (абз. 11 раздела I Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

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

Товар, работа, услуга. Товар. В соответствии со ст. 129, 455 ГК РФ, а также Законом РФ "О защите прав потребителей" под товаром понимается любая вещь, не изъятая из гражданского оборота, реализуемая по договору купли-продажи гражданину для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Сырье, материалы, комплектующие изделия, полуфабрикаты и т.п. могут рассматриваться в качестве товара в тех случаях, когда они реализуются потребителю продавцом по договору купли-продажи в качестве самостоятельной товарной единицы.

Под работами в соответствии со ст. 702, 730 ГК РФ, а также Законом РФ "О защите прав потребителей" понимается деятельность (работа) исполнителя, осуществляемая за плату по заданию потребителя, имеющая материальный результат (строительство жилого дома, ремонт обуви и т.п.), который передается гражданину для удовлетворения личных (бытовых) нужд.

Под услугами с учетом положений ст. 779 ГК РФ, а также Закона РФ "О защите прав потребителей" понимается совершение за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности по заданию гражданина

для удовлетворения личных (бытовых) нужд (услуг по перевозке, связи, консультационных, образовательных и т.п.).

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

Таким образом, наличие недостатка определяется по одному (или совокупности) из следующих критериев:

1) несоответствие обязательным требованиям, которые предусмотрены законом или в порядке, установленном законодательством РФ. Обязательные требования, как правило, утверждаются федеральными органами исполнительной власти в соответствии с полномочиями, предоставленными им законом, в основном в форме стандартов;

2) несоответствие условиям договора;

3) несоответствие целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;

4) несоответствие целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора;

5) несоответствие образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, а также другие подобные недостатки (преамбула Закона РФ "О защите прав потребителей").

В Законе РФ "О защите прав потребителей" даны признаки отнесения недостатков к существенным. К существенным относятся недостатки товара (работы, услуги), которые:

1) делают невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги) в соответствии с его целевым назначением;

2) не могут быть устранены;

3) проявляются вновь после устранения;

4) для устранения которых требуются большие затраты;

5) вследствие которых потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора.

В п. 2 ст. 475 ГК РФ также определены признаки отнесения недостатков, выявленных в товаре, к существенным, которые аналогичны установленным в Законе РФ "О защите прав потребителей". Вместе с тем в Законе РФ "О защите прав потребителей" содержатся дополнительные признаки, что не противоречит ГК РФ, так как перечень, приведенный в ГК РФ, не является исчерпывающим (предусматривает и наличие других подобных недостатков). В частности, к "существенным" согласно Закону РФ "О защите прав потребителей" может быть отнесен недостаток, который делает "невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением". Одним из вариантов "невозможности и недопустимости" является такой недостаток, который делает его использование по назначению опасным для жизни, здоровья или имущества граждан.

Указанными в законодательстве признаками необходимо руководствоваться в каждом конкретном случае при решении вопроса об отнесении выявленного в товаре недостатка к существенным. При возникновении спора по данному вопросу проводится экспертиза в порядке, установленном Законом РФ "О защите прав потребителей". При необходимости спор решается в судебном порядке.

При обнаружении какого-либо серьезного дефекта в каком-то определенном товаре или существенной и серьезной опасности даже при его правильном использовании производители (распределители) должны изъять его из обращения и устранить данный дефект либо заменить, предложить другой товар. При невозможности осуществления этих действий производитель (распределитель) должен выплатить потребителю компенсацию.

Безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги) (преамбула Закона РФ "О защите прав потребителей").

Безопасность товара (работы, услуги) означает, что товар (работа, услуга) был безопасен как при его предназначаемом, так и другом разумно возможном использовании. Тот, кто несет ответственность за выход товаров на рынок, в частности поставщики, экспортеры, импортеры, розничные торговцы и т.п. (далее именуемые распределителями), должен обеспечить, чтобы эти товары в период нахождения у них не становились опасными из-за неправильного обращения или хранения (п. 10 "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей").

Потребителей следует инструктировать о правильном использовании товаров и информировать о возможном риске при предназначаемом или другом разумно возможном использовании. Там, где это возможно, потребителям должна сообщаться важная информация о безопасном использовании с помощью понятных в международных масштабах обозначений (абз. 2, 3 п. 10 "Руководящих принципов для защиты интересов потребителей").

Для потребителя самый обычный способ использования товара (работы, услуги) должен быть безопасен. При использовании товара (работы или услуги) потребитель изначально должен быть уверен в том, что безопасность пользования ему уже обеспечена.

Если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее - правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя (п. 3 ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Необходимо отметить, что безопасность товара (работы, услуги) обеспечивается при его использовании, хранении, транспортировке и утилизации.

Требования по безопасности товара устанавливаются на указанных стадиях его жизни применительно к определенным, обычным условиям. Поэтому, например, пользование товаром в необычных условиях может рассматриваться как нарушение потребителем установленных правил и повлечь для него отрицательные последствия. <2>

-----  
<2> Балушкин А., Михайлова Н.С., Пантюхин А.В., Смирнова Е.В. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный). М.: Проспект, 2004.

В случаях, когда производителям (распределителям) стали известны обстоятельства о возникновении непредвиденной опасности уже после выпуска товаров на рынок, они должны незамедлительно уведомлять об этом уполномоченные органы власти и общественность.

Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории РФ изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющая определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченная им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории РФ, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества (преамбула Закона РФ "О защите прав потребителей").

Импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ (преамбула Закона РФ "О защите прав потребителей").

## **Глава 2. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА НАДЛЕЖАЩЕЕ КАЧЕСТВО ТОВАРОВ, РАБОТ, УСЛУГ И БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРОВ**

### **2.1. Качество товара. Гарантийный срок**

Согласно ст. 470 ГК РФ товар, который продавец обязан передать покупателю, должен соответствовать требованиям качества, установленным ГК РФ, в момент передачи покупателю, если иной момент определения соответствия товара этим требованиям не предусмотрен договором купли-продажи, и в пределах разумного срока должен быть пригодным для целей, для которых товары такого рода обычно используются.

В соответствии с п. 2 ст. 470 ГК РФ в случае, когда договором купли-продажи предусмотрено предоставление продавцом гарантии качества товара, продавец обязан передать покупателю товар, который должен соответствовать требованиям, предусмотренным ГК РФ, в течение определенного времени, установленного договором (гарантийного срока).

Гарантия качества товара распространяется на все составляющие его части (комплектующие изделия), если иное не предусмотрено договором купли-продажи (п. 3 ст. 470 ГК РФ).

Согласно ст. 470 ГК РФ гарантийный срок может быть установлен в договоре купли-продажи. Поскольку договоры розничной купли-продажи, как правило, являются договорами присоединения (ст. 428 ГК РФ), условия которых определяются продавцом, то и гарантийный срок в этих договорах соответственно устанавливается продавцом товара. При этом согласно ГК РФ в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности.

Законом РФ "О защите прав потребителей" дополнительно установлено, что потребитель вправе предъявить к продавцу требования, связанные с выявлением в товаре недостатков, в случае, когда эти недостатки обнаружены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем (п. 1 ст. 19 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Таким образом, если гарантийный срок на товар установлен изготовителем, то в договоре купли-продажи с учетом п. 7 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей" продавец вправе установить гарантийный срок на товар только большей продолжительности, чем установленный изготовителем товара.

В случае, если продавец в нарушение указанного выше правила установит гарантийный срок меньшей продолжительности, чем установленный изготовителем (например, изготовитель дает гарантию шесть месяцев, а продавец - тридцать дней), то независимо от установленного продавцом срока потребитель вправе предъявить к продавцу или организации, выполняющей функции продавца, требования, предусмотренные ст. 503 ГК РФ (ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей"), если недостатки в товаре выявлены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем (в данном примере в течение шести месяцев).

Необходимо иметь в виду, что в соответствии с п. 1 ст. 471 ГК РФ гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи.

При этом в случае выявления в товаре недостатков в течение гарантийных сроков, установленных продавцом, к продавцу или к организации, выполняющей функции продавца, потребителем могут быть предъявлены требования, предусмотренные ст. 503 ГК РФ (ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Порядок и сроки удовлетворения указанных требований, а также ответственность

за нарушение этих сроков должны соответствовать Закону РФ "О защите прав потребителей".

К изготовителю или организации, выполняющей функции изготовителя, потребитель может предъявить требования, если недостатки выявлены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем.

Если гарантийный срок изготовителем не установлен, в договоре купли-продажи может быть установлен гарантийный срок любой продолжительности (абз. 9 раздела X Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

В случае установления продавцом гарантийного срока меньшей продолжительности, чем шесть месяцев (два года - по недвижимости), с учетом правила, установленного п. 5 ст. 477 ГК РФ, продавец будет нести ответственность, если недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах шести месяцев (двух лет - по недвижимости) со дня передачи товара покупателю и если покупатель докажет, что эти недостатки возникли до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

Если на товар гарантийный срок не установлен ни продавцом, ни изготовителем, то, учитывая положения п. 1, 2 ст. 477 ГК РФ и ст. 19 Закона РФ "О защите прав потребителей", требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем к продавцу или организации, выполняющей функции продавца, при условии, что недостатки были обнаружены в разумный срок, но в пределах шести месяцев со дня передачи товара покупателю (в отношении недвижимого имущества - не позднее двух лет со дня передачи его потребителю). При определении разумности сроков рекомендуется исходить из гарантийных сроков, установленных государственными стандартами, а если они не установлены - из показателей долговечности товара, установленных нормативными документами по стандартизации. При этом необходимо учитывать, что сроки не являются обязательным требованием государственных стандартов. Таким образом, гарантийные сроки, установленные в государственных стандартах, носят рекомендательный характер и не являются обязательными (абз. 11 раздела X Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Если изготовителем гарантийный срок не установлен в соответствии с п. 1 ст. 19 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребитель вправе предъявить ему (организации, выполняющей функции изготовителя) требования, предусмотренные Законом РФ "О защите прав потребителей", если недостатки обнаружены в течение шести месяцев со дня передачи товара потребителю, а в отношении недвижимого имущества - в течение не более двух лет со дня передачи, если более длительные сроки не установлены законом или договором (абз. 12 раздела X Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

Продавец имеет право устанавливать свой собственный гарантийный срок в двух случаях: если он хочет установить гарантийный срок большей продолжительности, чем установил изготовитель, и если гарантийный срок изготовителем вовсе не установлен.

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство) (абз. 2 п. 6 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по

такому обязательству определяются изготовителем (абз. 3 п. 6 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Продавец также вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство) (абз. 2 п. 7 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом (абз. 3 п. 7 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Изготовитель (продавец) в соответствии с п. 8 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей" несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства. Так, в соответствии с абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" в отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения последним правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы. После окончания срока действия дополнительного обязательства потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные Законом РФ "О защите прав потребителей", если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В соответствии со ст. 471 ГК РФ гарантийный срок начинается с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи.

Если покупатель лишен возможности использовать товар, в отношении которого договором установлен гарантийный срок, по обстоятельствам, зависящим от продавца, гарантийный срок не течет до устранения соответствующих обстоятельств продавцом (п. 2 ст. 471 ГК РФ).

Если иное не предусмотрено договором, гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков, при условии извещения продавца о недостатках товара в порядке, установленном ст. 483 ГК РФ (абз. 2 п. 2 ст. 471 ГК РФ). Покупатель должен известить продавца о нарушении условий договора купли-продажи, связанных с количеством, ассортиментом, качеством, комплектностью, тарой и (или) упаковкой товара, в срок, предусмотренный законом, иными правовыми актами или договором, а если такой срок не установлен, то в разумный срок после того, как нарушение соответствующего условия договора должно было быть обнаружено, исходя из характера и назначения товара.

Если иное не предусмотрено договором купли-продажи, гарантийный срок на комплектующее изделие считается равным гарантийному сроку на основное изделие и начинается течь одновременно с гарантийным сроком на основное изделие (п. 3 ст. 471 ГК РФ).

На товар (комплектующее изделие), переданный продавцом взамен товара (комплектующего изделия), в котором в течение гарантийного срока были обнаружены недостатки (ст. 476), устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененный, если иное не предусмотрено договором купли-продажи (п. 4 ст. 471 ГК РФ).

## 2.2. Государственные стандарты Российской Федерации

В соответствии со ст. 2 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании" стандарт - документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

В ст. 11 ФЗ "О техническом регулировании" установлены цели проведения стандартизации. Так, в соответствии с названной статьей стандартизация осуществляется в целях:

1) повышения уровня безопасности жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности, безопасности жизни или здоровья животных и растений и содействия соблюдению требований технических регламентов;

2) повышения уровня безопасности объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;

3) обеспечения научно-технического прогресса;

4) повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг;

5) рационального использования ресурсов;

6) технической и информационной совместимости;

7) сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико-статистических данных;

8) взаимозаменяемости продукции.

К документам в области стандартизации, используемым на территории РФ, в соответствии со ст. 13 ФЗ "О техническом регулировании", относятся:

1) национальные стандарты, т.е. стандарты, утвержденные национальным органом РФ по стандартизации;

2) правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации;

3) применяемые в установленном порядке общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;

4) стандарты организаций.

В соответствии с п. 1 ст. 15 ФЗ "О техническом регулировании" национальные стандарты и общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, в том числе правила их разработки и применения, представляют собой национальную систему стандартизации.

Национальные стандарты разрабатываются в порядке, установленном федеральным законодательством, и утверждаются национальным органом по стандартизации в соответствии с правилами стандартизации, нормами и рекомендациями в этой области (п. 2 ст. 15 ФЗ "О техническом регулировании").

Национальный стандарт применяется на добровольной основе равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ и оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, являющихся изготовителями, исполнителями, продавцами, приобретателями (абз. 2 п. 2 ст. 15 ФЗ "О техническом регулировании").

Применение национального стандарта подтверждается знаком соответствия национальному стандарту (абз. 3 п. 2 ст. 15 ФЗ "О техническом регулировании").

Национальный орган по стандартизации разрабатывает и утверждает программу разработки национальных стандартов (п. 1 ст. 16 ФЗ "О техническом регулировании"). При этом национальный орган по стандартизации должен обеспечить доступность программы разработки национальных стандартов заинтересованным лицам для ознакомления.

Уведомление об утверждении национального стандарта подлежит опубликованию в печатном издании федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и в информационной системе общего пользования в электронно-цифровой форме в течение тридцати дней со дня утверждения национального стандарта (п. 3 ст. 16 ФЗ "О техническом регулировании").

Стандарты организаций, в том числе коммерческих, общественных, научных, саморегулируемых, объединений юридических лиц могут разрабатываться и утверждаться ими самостоятельно, исходя из необходимости применения этих стандартов для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований (испытаний), измерений и разработок (п. 1 ст. 17 ФЗ "О техническом регулировании").

Порядок разработки, утверждения, учета, изменения и отмены стандартов организаций устанавливается ими самостоятельно (абз. 2 п. 1 ст. 17 ФЗ "О техническом регулировании").

Стандарты организаций применяются равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ и оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, которые являются изготовителями, исполнителями, продавцами, приобретателями (п. 2 ст. 17 ФЗ "О техническом регулировании").

Говоря о стандартизации, нельзя не упомянуть о таком понятии, как подтверждение соответствия.

Подтверждение соответствия в соответствии со ст. 2 ФЗ "О техническом регулировании" - это документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Подтверждение соответствия осуществляется в целях, закрепленных в ст. 18 ФЗ "О техническом регулировании":

- 1) удостоверения соответствия продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, стандартам, условиям договоров;
- 2) содействия приобретателям в компетентном выборе продукции, работ, услуг;
- 3) повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках;
- 4) создания условий для обеспечения свободного перемещения товаров по территории РФ, а также для осуществления международного экономического, научно-технического сотрудничества и международной торговли.

Подтверждение соответствия на территории РФ может носить добровольный или обязательный характер (п. 1 ст. 20 ФЗ "О техническом регулировании").

Добровольное подтверждение соответствия осуществляется в форме добровольной сертификации (п. 2 ст. 20 ФЗ "О техническом регулировании").

Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в формах:

- 1) принятия декларации о соответствии;
- 2) обязательной сертификации.

Добровольное подтверждение соответствия осуществляется по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. Добровольное подтверждение соответствия может осуществляться для установления соответствия национальным стандартам, стандартам организаций, системам добровольной сертификации, условиям договоров (п. 1 ст. 21 ФЗ "О техническом регулировании").

Объектами добровольного подтверждения соответствия являются продукция, процессы производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работы и услуги, а также иные объекты, в отношении которых стандартами, системами добровольной сертификации и договорами устанавливаются требования (абз. 2 п. 1 ст. 21 ФЗ "О техническом регулировании").

Объекты добровольного подтверждения соответствия, сертифицированные в системе добровольной сертификации, могут маркироваться знаком соответствия системы добровольной сертификации. Порядок применения такого знака соответствия устанавливается правилами соответствующей системы добровольной сертификации (п. 1 ст. 22 ФЗ "О техническом регулировании").

Обязательное подтверждение соответствия проводится только в случаях, установленных соответствующим техническим регламентом, и исключительно на соответствие требованиям технического регламента (п. 1 ст. 23 ФЗ "О техническом регулировании"). Обращаем ваше внимание на то, что объектом обязательного подтверждения соответствия может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории РФ.

Форма и схемы обязательного подтверждения соответствия могут устанавливаться только техническим регламентом с учетом степени риска недостижения целей технических регламентов (п. 2 ст. 23 ФЗ "О техническом регулировании").

В завершение отметим, что декларация о соответствии и сертификат соответствия имеют равную юридическую силу независимо от схем обязательного подтверждения соответствия и действуют на всей территории РФ.

### 2.3. Способы определения качества товаров, работ и услуг

Определение качества товара - установление качественных характеристик товара, который является предметом сделок купли-продажи. Проверка качества товара - важная стадия в процессе исполнения договора купли-продажи, находящаяся в сфере действия гарантии продавца о качестве товара.

Основные способы определения качества товара следующие:

- 1) по стандарту (дается ссылка на соответствующий документ);
- 2) по техническим условиям (обычно используется для уникальной продукции, по которой в контрактах приводится текст технических условий);
- 3) по спецификации (приводится спецификация);
- 4) по образцу;
- 5) по описанию (подробно описывается товар) - оно может опираться на хорошо известные на рынке виды товаров, например, содержать указание на сорт и район происхождения сельскохозяйственной продукции;
- 6) по предварительному осмотру (покупатель осматривает весь товар);
- 7) по содержанию отдельных веществ (указывается допустимое содержание полезных веществ и примеси вредных);

8) по выходу готового продукта (указывается выход готового продукта из сырья);

9) по справедливому среднему качеству - ФАК (предполагает соответствие обычному среднему качеству товара по сделкам в определенное время и в определенном месте, наиболее часто используется в торговле зерном);

10) "тель-кель" - "такой, какой есть" (означает, что покупатель принимает товар независимо от его качества). <3>

-----

<3> Экономика для всех: Популярный словарь / Сост. и ред. Т.Н. Ершова. М., 1997.

На практике может применяться сочетание нескольких способов. Если в договоре нет специальных указаний на способ определения качества товара, то считают, что оно должно соответствовать среднему качеству товара в соответствующее время в стране продавца или стране происхождения товара. <4>

-----

<4> Экономика для всех: Популярный словарь / Сост. и ред. Т.Н. Ершова. М., 1997.

Согласно ст. 474 ГК РФ проверка качества товара может быть предусмотрена законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или договором купли-продажи.

Порядок проверки качества товара устанавливается законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или договором. В случаях, когда порядок проверки установлен законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов, порядок проверки качества товаров, определяемый договором, должен соответствовать этим требованиям. Порядок проверки качества определяет сроки, в течение которых покупатель должен проверить качество товара после его принятия и известить продавца об обнаруженных недостатках, порядок и сроки составления акта о них, требования к его оформлению, методы проверки и т.п.

ГК РФ закреплен приоритет закона, иного правового акта, обязательных требований государственного стандарта перед договором купли-продажи в части проверки качества товара, в том числе и порядка ее проведения. При наличии хотя бы одного из нормативных актов, устанавливающих проверку качества, порядок проведения проверки качества товара, определенный договором, должен соответствовать требованиям такого акта. <5>

-----

<5> Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй / Под ред. Т.Е. Абовой и А.Ю. Кабалкина. М.: Юрайт-Издат, 2004.

Если порядок проверки качества товара не установлен, то проверка качества товара производится в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно применяемыми условиями проверки товара, подлежащего передаче по договору купли-продажи (ч. 2 ст. 474 ГК РФ).

Если обязанность проверить качество товара не закреплена на законодательном уровне, то это не является основанием освобождения продавца от ответственности за ненадлежащее качество переданного товара.

Повторимся, что договором порядок проверки качества товара предусматривается, если положения закона или иных правовых актов о нем являются диспозитивными или вообще отсутствуют либо порядок определен

рекомендательными требованиями ГОСТов. В договоре этот порядок определяется путем указания нормативных документов по стандартизации, установивших его, либо путем включения в договор соответствующих условий.

Отметим, что если законом, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или договором купли-продажи предусмотрена обязанность продавца проверить качество товара, передаваемого покупателю (испытание, анализ, осмотр и т.п.), продавец должен предоставить покупателю доказательства осуществления проверки качества товара (ч. 3 ст. 474 ГК РФ).

Для идентификации результатов проверки качества продавцом и покупателем и предупреждения споров об оценке качества установлено, что ее порядок и иные условия должны быть одинаковыми для продавца и покупателя. Если нормативными документами по стандартизации допускается несколько вариантов методов проверки качества одного и того же товара, стороны в договоре должны четко определить, каким из них они будут руководствоваться при проверке. При отсутствии в договоре такого условия применяется правило ст. 320 ГК РФ об исполнении альтернативного обязательства, когда продавец выбирает вариант проверки. Поэтому на основании п. 4 ст. 474 ГК РФ в этом случае покупатель должен проверять качество товара способом, выбранным продавцом. <6>

---

<6> Комментарий к Гражданскому кодексу РФ (постатейный) / Под ред. О.Н. Садикова. М.: Юридическая фирма "Контракт"; Инфра-М, 1998.

#### 2.4. Сертификация товаров и услуг. Законодательство о стандартизации и сертификации товаров и услуг

Для осуществления розничной торговли каждому продавцу необходимо получить сертификат соответствия на условия торговли, а также сертификаты соответствия на реализуемую продукцию, если она включена в перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации, или иметь зарегистрированную декларацию о соответствии на товары по специальному перечню.

Сертификация - форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров (ст. 2 Федерального закона "О техническом регулировании").

Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации на основании договора с заявителем. Схемы сертификации, применяемые для сертификации определенных видов продукции, устанавливаются соответствующим техническим регламентом.

Объекты обязательной сертификации определяются Перечнями товаров, работ и услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13 августа 1997 г. N 1013 "Об утверждении Перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и Перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации". Итак, соответствие продукции требованиям технических регламентов подтверждается сертификатом соответствия, выдаваемым заявителю органом по сертификации (п. 2 ст. 25 ФЗ "О техническом регулировании").

Сертификат соответствия включает в себя:

- 1) наименование и местонахождение заявителя;

- 2) наименование и местонахождение изготовителя продукции, прошедшей сертификацию;
- 3) наименование и местонахождение органа по сертификации, выдавшего сертификат соответствия;
- 4) информацию об объекте сертификации, позволяющую идентифицировать этот объект;
- 5) наименование технического регламента, на соответствие требованиям которого проводилась сертификация;
- 7) информацию о проведенных исследованиях (испытаниях) и измерениях;
- 8) информацию о документах, представленных заявителем в орган по сертификации в качестве доказательств соответствия продукции требованиям технических регламентов;
- 9) срок действия сертификата соответствия.

Срок действия сертификата соответствия определяется соответствующим техническим регламентом (абз. 3 п. 2 ст. 25 ФЗ "О техническом регулировании").

Форма сертификата соответствия утверждается федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию (абз. 4 п. 2 ст. 25 ФЗ "О техническом регулировании").

Исследования (испытания) и измерения продукции при осуществлении обязательной сертификации проводятся аккредитованными испытательными лабораториями (центрами) (п. 4 ст. 26 ФЗ "О техническом регулировании").

Аккредитованные испытательные лаборатории (центры) проводят исследования (испытания) и измерения продукции в пределах своей области аккредитации на условиях договоров с органами по сертификации. При этом органы по сертификации не имеют права предоставлять аккредитованным испытательным лабораториям (центрам) сведения о заявителе (абз. 2 п. 4 ст. 26 ФЗ "О техническом регулировании").

Аккредитованная испытательная лаборатория (центр) оформляет результаты исследований (испытаний) и измерений соответствующими протоколами, на основании которых орган по сертификации принимает решение о выдаче или об отказе в выдаче сертификата соответствия. Аккредитованная испытательная лаборатория (центр) обязана обеспечить достоверность результатов исследований (испытаний) и измерений (абз. 3 п. 4 ст. 26 ФЗ "О техническом регулировании").

Продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов подтверждено в порядке, предусмотренном законом, маркируется знаком обращения на рынке. Изображение знака обращения на рынке устанавливается Правительством РФ. Данный знак не является специальным защищенным знаком и наносится в информационных целях (п. 1 ст. 27 ФЗ "О техническом регулировании").

Маркировка знаком обращения на рынке осуществляется заявителем самостоятельно любым удобным для него способом (п. 2 ст. 27 ФЗ "О техническом регулировании").

Продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов не подтверждено в порядке, установленном законом, не может быть маркирована знаком обращения на рынке (абз. 2 п. 2 ст. 27 ФЗ "О техническом регулировании").

Запомните, что на заявителя возложены определенные обязанности.

В соответствии с п. 2 ст. 28 ФЗ "О техническом регулировании" к обязанностям заявителя относятся следующие:

- 1) обеспечивать соответствие продукции требованиям технических регламентов;

2) выпускать в обращение продукцию, подлежащую обязательному подтверждению соответствия, только после осуществления такого подтверждения соответствия;

3) указывать в сопроводительной технической документации и при маркировке продукции сведения о сертификате соответствия или декларации о соответствии;

4) предъявлять в органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов, а также заинтересованным лицам документы, свидетельствующие о подтверждении соответствия продукции требованиям технических регламентов (декларацию о соответствии, сертификат соответствия или их копии);

5) приостанавливать или прекращать реализацию продукции, если срок действия сертификата соответствия или декларации о соответствии истек либо действие сертификата соответствия или декларации о соответствии приостановлено либо прекращено;

6) извещать орган по сертификации об изменениях, вносимых в техническую документацию или технологические процессы производства сертифицированной продукции;

7) приостанавливать производство продукции, которая прошла подтверждение соответствия и не соответствует требованиям технических регламентов, на основании решений органов государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.

Письмом Госстандарта РФ от 10 января 1996 г. N 210-9/40 "О сертификатах соответствия на ввозимые на территорию РФ товары" предусмотрено, что в соответствии с Порядком признания результатов работ по сертификации, принятым на четвертом заседании Межгосударственного Совета стран СНГ в г. Кишиневе, с 1 января 1996 г. ввоз в Россию товаров из стран - участниц Соглашения, равно как и из любых других стран, может осуществляться при наличии на ввозимый товар сертификата соответствия российской системы ГОСТ Р или сертификата ДИН-ГОСТ-ТЮФ (Общество по сертификации в Европе), а также если товар сертифицирован в признанной Госстандартом России национальной системе страны-экспортера или органом по сертификации, аккредитованным в международных системах сертификации МЭКСЭ (электротехника) и МСС ИЭТ МЭК (Международная система сертификации изделий электронной техники Международной электротехнической комиссии). При этом сертификаты национальных систем стран-экспортеров и сертификаты органов этих стран, аккредитованных в МЭКСЭ, МСС ИЭТ МЭК, признаются российской стороной, если они выданы на продукцию, произведенную в указанных странах. Эти сертификаты должны переоформляться на сертификаты соответствия Системы ГОСТ Р российскими органами по сертификации в соответствии с областью их аккредитации. Переоформление осуществляется без дополнительных процедур при условии правильного и достаточного отражения требований по безопасности в предъявляемых документах на ввозимую продукцию. <7>

---

<7> Парций Я.Е. Правила торговли. Комментарий законодательства. М.: Юрайт-Издат, 2003.

## 2.5. Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды

Вопрос о безопасности товара для покупателя является одним из тех вопросов, которые детально не регулируются в ГК РФ. Поэтому в ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей" специально и подробно урегулированы порядок установления требований по безопасности товара, права потребителя, обязанности изготовителя (продавца) и его ответственность.

Согласно ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вреда имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Производство и реализация продукции, не соответствующей требованиям безопасности, должны быть приостановлены до устранения причин, вызывающих вред, т.е. до устранения нарушений производственного происхождения (технологии, конструкции, материалов, испытаний и т.п.) или других недостатков (ст. 7 Закона "О защите прав потребителей").

Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей) (п. 5 ст. 7 Закона "О защите прав потребителей").

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством РФ. При этом убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме. <8>

---

<8> Парций Я.Е. Правила торговли. Комментарий законодательства. М.: Юрайт-Издат, 2003.

Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю (п. 2 ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению (абз. 3 п. 2 ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя (п. 3 ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами (п. 4 ст. 7 Закона "О защите прав потребителей").

Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательному подтверждению их соответствия указанным требованиям, утверждаются Правительством РФ.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям безопасности, установленным законодательством (абз. 2 п. 4 ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Если установлено, что продавец (исполнитель) реализует товары (выполняет работы), представляющие опасность для жизни, здоровья и имущества потребителей, такие товары (работы) подлежат изъятию у продавца (исполнителя) в порядке, установленном законом (п. 5 ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Согласно ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей" в случае изготовления и реализации товара (работы, услуги), не соответствующего требованиям по безопасности, в результате чего причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, изготовитель (исполнитель) обязан его возместить.

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) в течение определенных сроков: либо в течение срока службы, либо в течение срока годности (п. 2 ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей").

В соответствии с положениями ст. 7 Закона РФ "О защите прав потребителей" одними из способов обеспечения безопасности товара (работы, услуги) являются разработка и доведение до потребителя специальных правил использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации. Эти правила должны быть разработаны изготовителем (исполнителем), если они необходимы для обеспечения безопасности товара. Речь идет именно об особых, специальных, а не об общеизвестных правилах. Таким образом, ответственность за определение необходимости и разработку специальных правил, как было указано, несет изготовитель (исполнитель).

Выпуск продукции с нарушениями требований по безопасности влечет для производителя, исполнителя неблагоприятные последствия, в частности:

- 1) производство приостанавливается;
- 2) товар снимается с производства изготовителем (исполнителем);
- 3) прекращается реализация товара изготовителем (исполнителем) и продавцом;
- 4) изъятие из оборота и отзыв товара от потребителя изготовителем (исполнителем) и продавцом. <9>

<9> Парций Я.Е. Правила торговли. Комментарий законодательства. М.: Юрайт-Издат, 2003.

Таким образом, если выпускаемая и продаваемая продукция не соответствует требованиям безопасности, при осуществлении процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации причинен вред жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений или возникла угроза причинения такого вреда, изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан возместить причиненный вред и принять меры в целях недопущения причинения вреда другим лицам, их имуществу, окружающей среде в соответствии с законодательством РФ.

Обязанность возместить вред не может быть ограничена договором или заявлением одной из сторон. Соглашения или заявления об ограничении ответственности ничтожны (п. 4 ст. 36 ФЗ "О техническом регулировании").

Изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя), которому стало известно о несоответствии выпущенной в обращение продукции требованиям безопасности, обязан сообщить об этом в орган государственного контроля (надзора) в соответствии с его компетенцией в течение десяти дней с момента получения указанной информации.

Продавец (исполнитель, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя), получивший указанную информацию, обязан довести ее до изготовителя (абз. 2 п. 1 ст. 37 ФЗ "О техническом регулировании").

Лицо, которое не является изготовителем (исполнителем, продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) и которому стало известно о несоответствии выпущенной в обращение продукции требованиям безопасности, вправе направить информацию о несоответствии продукции требованиям безопасности в орган государственного контроля (надзора) (п. 2 ст. 37 ФЗ "О техническом регулировании").

При получении такой информации орган государственного контроля (надзора) в течение пяти дней обязан известить изготовителя (продавца, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) о ее поступлении (абз. 2 п. 2 ст. 37 ФЗ "О техническом регулировании").

С момента получения информации о несоответствии продукции требованиям безопасности изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан провести проверку достоверности полученной информации. По требованию органа государственного контроля (надзора) изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан представить материалы указанной проверки в орган государственного контроля (надзора) (п. 1 ст. 38 ФЗ "О техническом регулировании").

В случае получения информации о несоответствии продукции требованиям безопасности изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан принять необходимые меры для того, чтобы до завершения проверки возможный вред, связанный с обращением данной продукции, не увеличился (абз. 2 п. 1 ст. 38 ФЗ "О техническом регулировании").

При подтверждении достоверности информации о несоответствии продукции требованиям безопасности изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) с момента подтверждения достоверности такой

информации обязан разработать программу мероприятий по предотвращению причинения вреда (п. 2 ст. 38 ФЗ "О техническом регулировании").

Программа должна включать в себя мероприятия по оповещению приобретателей о наличии угрозы причинения вреда и способах его предотвращения, а также сроки реализации таких мероприятий. В случае, если для предотвращения причинения вреда необходимо произвести дополнительные расходы, изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан осуществить все мероприятия по предотвращению причинения вреда своими силами, а при невозможности их осуществления объявить об отзыве продукции и возместить убытки, причиненные приобретателям в связи с отзывом продукции (абз. 2 п. 2 ст. 38 ФЗ "О техническом регулировании").

Устранение недостатков, а также доставка продукции к месту устранения недостатков и возврат ее приобретателям осуществляются изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) и за его счет (абз. 3 п. 2 ст. 38 ФЗ "О техническом регулировании").

В случае, если угроза причинения вреда не может быть устранена путем проведения мероприятий, изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан незамедлительно приостановить производство и реализацию продукции, отозвать продукцию и возместить приобретателям убытки, возникшие в связи с отзывом продукции (п. 3 ст. 38 ФЗ "О техническом регулировании").

На весь период действия программы мероприятий по предотвращению причинения вреда изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) за свой счет обязан обеспечить приобретателям возможность получения оперативной информации о необходимых действиях (п. 4 ст. 38 ФЗ "О техническом регулировании").

Органы государственного контроля (надзора) в случае получения информации о несоответствии продукции требованиям безопасности в возможно короткие сроки проводят проверку достоверности полученной информации (п. 1 ст. 39 ФЗ "О техническом регулировании").

При признании достоверности информации о несоответствии продукции требованиям безопасности орган государственного контроля (надзора) в соответствии с его компетенцией выдает предписание о разработке изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, оказывает содействие в ее реализации и осуществляет контроль ее выполнения (п. 2 ст. 39 ФЗ "О техническом регулировании").

Орган государственного контроля (надзора):

1) способствует распространению информации о сроках и порядке проведения мероприятий по предотвращению причинения вреда;

2) запрашивает у изготовителя (продавца, лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) и иных лиц документы, подтверждающие проведение мероприятий, указанных в программе мероприятий по предотвращению причинения вреда;

3) проверяет соблюдение сроков, указанных в программе мероприятий по предотвращению причинения вреда;

4) принимает решение об обращении в суд с иском о принудительном отзыве продукции (абз. 2 п. 2 ст. 39 ФЗ "О техническом регулировании").

В случае невыполнения программы мероприятий по предотвращению причинения вреда орган государственного контроля (надзора) в соответствии с его компетенцией, а также иные лица, которым стало известно о невыполнении

изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) программы мероприятий по предотвращению причинения вреда, вправе обратиться в суд с иском о принудительном отзыве продукции (п. 1 ст. 40 ФЗ "О техническом регулировании").

В случае удовлетворения иска о принудительном отзыве продукции суд обязывает ответчика совершить определенные действия, связанные с отзывом продукции, в установленный судом срок, а также довести решение суда не позднее одного месяца со дня его вступления в законную силу до сведения приобретателей через средства массовой информации или иным способом (п. 2 ст. 40 ФЗ "О техническом регулировании").

В случае, если ответчик не исполнит решения суда в установленный срок, истец вправе совершить эти действия за счет ответчика с взысканием с него необходимых расходов (абз. 2 п. 2 ст. 40 ФЗ "О техническом регулировании").

За нарушение требований об отзыве продукции к нарушителям могут быть применены меры уголовного и административного воздействия в соответствии с законодательством РФ.

## 2.6. Срок годности и срок службы. Правила пользования товарами (работами, услугами)

Согласно ст. 472 ГК РФ законом или в установленном им порядке может быть предусмотрена обязанность определять срок, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению (срок годности). Аналогичное понимание сущности гарантийного срока предусмотрено ст. 722 ГК РФ для результата работы.

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению (п. 4 ст. 5 Закона "О защите прав потребителей").

Срок годности товара выполняет две функции:

1) гарантирует соответствие товара требованиям по качеству, устанавливаемым обязательными для продавца правилами;

2) устанавливает запрет на реализацию (передачу) продавцом (изготовителем) товара после истечения данного срока, а также в предшествующий истечению этого срока период, недостаточный покупателю для использования купленного товара по назначению. <10>

-----  
<10> Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй / Под ред. Т.Е. Абовой, А.Ю. Кабалкина. М.: Юрайт-Издат, 2004.

Товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности, если иное не предусмотрено договором (п. 2 ст. 472 ГК РФ).

Срок годности товара определяется периодом времени, исчисляемым со дня его изготовления, в течение которого товар пригоден к использованию, либо датой, до наступления которой товар пригоден к использованию (ст. 473 ГК РФ).

Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он отсутствует, запрещается (п. 5 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Соответствующая информация о сроке годности товара должна содержаться непосредственно на товаре, его упаковке и в документации о его качестве. Срок годности товаров не может быть приостановлен или прерван.

От срока годности товара следует отличать срок службы товара. В отличие от гарантийного срока, в течение которого товар обязан быть в действительности пригодным для использования, срок годности - это срок, по истечении которого товар независимо от его действительного состояния предполагается непригодным для использования.

Срок службы - период времени, в течение которого изготовитель обязан обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, которые возникли по вине изготовителя.

Здесь хотелось бы отметить, что законодатель выделил две группы товаров (работ) длительного пользования.

В соответствии с п. 1 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей" в первую входят товары (работы), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. На эти товары изготовитель обязан установить срок службы. При этом изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы не только на потенциально опасные товары в целом, но также на такие комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты) (п. 2 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Перечень подобных товаров (работ) утверждается Правительством РФ.

Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997 г. N 720 "Об утверждении Перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и Перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению" утвержден Перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению.

Первый Перечень включает в себя следующие группы товаров: для детей, для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника, предметы обстановки дома, хозяйственные товары, культтовары, спортивные товары, прогулочные суда и плавсредства, технические средства для домашнего содержания животных и по уходу за растениями.

Второй Перечень содержит обширный список основных продовольственных товаров (включая продукцию хлебопекарной промышленности, кондитерские изделия, сахаристые и мучные, растительные масла и продукты их переработки, продукцию консервной и овощесушильной промышленности, пивобезалкогольной и чайной промышленности, пищевые концентраты, мясо и мясопродукты, продукцию молочной и маслосыродельной промышленности, рыбные продукты, продукты детского питания), а также непродовольственных товаров (включая товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях,

парфюмерно-косметические, бытовую химию, культтовары, товары для досуга и развлечений, средства для домашнего содержания рыб, птиц и зверей).

С 1 января 1998 г. запрещена продажа на территории РФ товаров, указанных в Перечнях, утвержденных данным Постановлением, при отсутствии информации о сроках их службы (годности). Установление сроков службы или годности на результаты работы Постановлением не предусмотрено.

Во вторую группу товаров длительного пользования входят все товары, не включенные в упомянутый перечень. На эти товары изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы.

Срок службы устанавливается изготовителем (исполнителем) в его технической документации, обычно в технических условиях на товар, и может исчисляться единицами времени (часами, месяцами, годами), а также единицами работы (пробегом транспортных средств, наработкой до первого отказа и т.п.). В практике широко применяется комбинированное исчисление срока службы в тех и других единицах.

По товарам, на которые сроки службы устанавливаются по усмотрению изготовителей, в отношении срока обнаружения недостатков товаров и соответственно возможности привлечения изготовителей к гражданско-правовой ответственности действуют положения п. 2 ст. 477 ГК РФ. По товарам, подпадающим под действие Закона РФ "О защите прав потребителей", изготовитель, не установивший срока службы продукции, обязан обеспечить ее безопасность в течение десяти лет со дня передачи потребителю.

Кроме этого, согласно п. 2 ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей" изготовитель обязан устанавливать срок службы товара длительного пользования, в том числе комплектующих изделий, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Перечень таких товаров утверждается Правительством РФ. Продажа товаров, на которые должен быть установлен обязательный срок их службы, но он отсутствует, запрещена.

### **Глава 3. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ) И О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ)**

#### **3.1. Понятие информации о товаре, работе, услуге**

Информация - один из критериев выбора потребителей. Это зависит от того, что только на основании достоверной и полной информации потребитель может выбрать товар, который обладает всеми необходимыми ему свойствами. Таким образом, с правом потребителей на информацию связано право их на выбор.

Согласно "Руководящим принципам для защиты интересов потребителей", принятым Организацией Объединенных Наций 9 апреля 1985 г., потребителей следует инструктировать о назначении товара, его свойствах, правильном использовании товара и информировать о возможном риске при предназначаемом или другом его разумно возможном использовании.

Согласно ст. 495 ГК РФ продавец обязан предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже. Состав, содержание и способы предоставления такой информации устанавливаются законом, иными нормативными правовыми актами или должны соответствовать обычно предъявляемым требованиям к информации о данных товарах.

Информация о товарах (работах, услугах) в соответствии с п. 2 ст. 8 Закона РФ "О защите прав потребителей" должна в наглядной и доступной форме доводиться до сведения потребителя при заключении договоров о реализации товаров (выполнении работ, оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания.

Изготовитель (исполнитель, продавец) сам должен определять необходимый объем этой информации, памятуя о своей ответственности за неполноту предоставленной информации в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей". В соответствии с п. 1 ст. 8 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителя на русском языке.

В ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей" определен объем обязательной информации, которую изготовитель (продавец, исполнитель) обязан довести до потребителя. При этом Закон РФ "О защите прав потребителей" не устанавливает конкретные способы, которыми указанная информация должна доводиться до потребителя, а ограничивается лишь перечислением возможных способов ее доведения.

Итак, согласно ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

1) наименование технического регламента или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия качества товара обозначение;

2) сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информацию о наличии в продуктах питания

компонентов, полученных с применением модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, условиях применения и хранения, способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки), а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством РФ;

3) цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг);

4) гарантийный срок, если он установлен;

5) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

6) срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с законодательством, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

7) адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера);

8) информацию об обязательном подтверждении соответствия качества товаров (работ, услуг), если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

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

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

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

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом. При этом об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

Указанная информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров предоставляется в порядке и способами, которые установлены законодательством РФ о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, сроке его действия и организации, его выдавшей (п. 3 ст. 10 Закона "О защите прав потребителей").

Перечень информации о товаре (работе, услуге) и способы ее доведения могут определяться как Законом РФ "О защите прав потребителей", так и иными законами, а также иными правовыми актами (указами Президента РФ, постановлениями Правительства РФ).

Согласно Постановлению Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, Перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование

покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" продавец обязан довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации.

Продавец - индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность, которую осуществляет продавец, подлежит лицензированию, то этот продавец должен предоставить информацию о номере, сроке действия соответствующей лицензии и органе, которым она была выдана.

Указанная информация размещается в удобных для ознакомления покупателя местах.

Информация, аналогичная указанной, также должна доводиться до сведения покупателей при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в иных случаях, когда торговля проводится вне места нахождения соответствующего продавца.

В соответствии с п. 43 Примерных правил работы предприятия розничной торговли, утвержденных письмом Роскомторга от 17 марта 1994 г. N 1-314/32-9 "О Примерных правилах работы предприятия розничной торговли и основных требованиях к работе мелкорозничной торговой сети", в предприятиях торговли предпринимателям рекомендуется также доводить до потребителей такую информацию, как:

- 1) указатели расположения отделов (секций) или продаваемых товаров;
- 2) фамилия и инициалы работников торгового зала (на их рабочих местах или нагрудных знаках);
- 3) перечень и стоимость оказываемых покупателям услуг;
- 4) выписка из правил розничной торговли отдельными товарами;
- 5) порядок обмена товаров (в предприятиях, торгующих мясом, следует указывать схему разрубка мяса по сортам);
- 6) телефоны организаций, осуществляющих контроль работы предприятия.

Кроме того, в предприятии торговли должны быть все нормативные документы, регламентирующие правила торговли и качество товаров, в соответствии со специализацией (п. 44 Примерных правил работы предприятия розничной торговли).

При осуществлении разносной торговли представитель продавца в обязательном порядке должен иметь личную карточку, которая должна быть заверена подписью лица, ответственного за ее оформление, и печатью продавца. Личная карточка должна содержать фотографию, фамилию, имя, отчество представителя продавца и сведения о продавце.

При продаже товаров, реализация которых осуществляется на основании специального разрешения, продавец должен предоставить покупателю по его просьбе сведения о документах, которые подтверждали бы наличие соответствующего разрешения.

Информация о товаре, его изготовителе и продавце должна доводиться до сведения покупателя способами, которые устанавливаются федеральными законами, другими нормативными правовыми актами РФ, обязательными требованиями стандартов, и способами, которые приняты специально для отдельных видов товаров.

Согласно п. 16 Правил продажи отдельных видов товаров (в ред. Постановления Правительства РФ от 20 октября 1998 г. N 1222 "О внесении изменений и дополнений в Правила продажи отдельных видов товаров, Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации") потребителю также должна быть предоставлена наглядная и достоверная информация об оказываемых услугах, ценах на них и условиях их оказания, а также о применяемых формах обслуживания при продаже товаров (таких, например, как продажа товаров по предварительным заказам, на дому и др.).

В организации, осуществляющей продажу товаров по образцам, должны быть выделены помещения для демонстрации образцов предлагаемых к продаже товаров.

Для ознакомления покупателей предоставляются образцы предлагаемых товаров всех артикулов, марок и разновидностей, комплектующих изделий и приборов, фурнитуры и других сопутствующих товаров (абз. 2 п. 13 Правил продажи товаров по образцам, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 21 июля 1997 г. N 918).

Образцы товаров, предлагаемых к продаже, должны быть выставлены в месте продажи в витринах, на прилавках, подиумах, стендах, специальных пультах, оборудовании и размещении которых позволяет покупателям ознакомиться с товарами (п. 14 Правил продажи товаров по образцам).

Образцы товаров, требующих ознакомления покупателей с их устройством и действием, демонстрируются в присутствии продавца-консультанта (п. 16 Правил продажи товаров по образцам).

Образцы товаров, предлагаемых к продаже, демонстрируются в собранном, технически исправном состоянии, без наружных повреждений. Изделия аудио- и видеотехники, музыкальные товары, фото- и киноаппаратура, часы, бытовая техника и другие товары, не требующие специального оборудования для подключения и пуска в эксплуатацию, демонстрируются в действующем состоянии (п. 17 Правил продажи товаров по образцам).

Продавец должен осуществлять периодическое обновление выставленных образцов с учетом предупреждения потери их качества (п. 18 Правил продажи товаров по образцам).

В организации, осуществляющей продажу товаров по их описаниям, покупателю предоставляются каталоги, буклеты, проспекты, фотографии или другие информационные материалы, содержащие полную, достоверную и доступную информацию, характеризующую предлагаемый товар (п. 19 Правил продажи товаров по образцам).

При продаже товаров покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами (п. 17 Правил продажи отдельных видов товаров).

Покупатель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле (абз. 2 п. 17 Правил продажи отдельных видов товаров).

Продавец обязан проводить проверку качества и безопасности (осмотр, испытание, анализ, экспертизу) предлагаемого для продажи товара в случае, когда проведение проверок предусмотрено законодательством РФ,

обязательными требованиями государственных стандартов или условиями договора (абз. 3 п. 17 Правил продажи отдельных видов товаров).

Объем обязательной информации о товаре, его изготовителе, передаваемой покупателю вместе с товаром (на товаре, потребительской таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации), должен соответствовать требованиям федеральных законов, иных нормативных правовых актов РФ, обязательным требованиям стандартов (абз. 2 п. 15 Правил продажи отдельных видов товаров).

Информация о продавце, товарах и их изготовителях доводится до сведения покупателей на русском языке, а дополнительно, по усмотрению продавца, на государственных языках субъектов РФ и языках народов РФ (абз. 3 п. 15 Правил продажи отдельных видов товаров).

Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров (п. 11 Правил продажи отдельных видов товаров).

Согласно п. 11 Правил продажи отдельных видов товаров информация в обязательном порядке должна содержать:

- 1) наименование товара;
- 2) фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;
- 3) обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар;
- 4) сведения об основных потребительских свойствах товара;
- 5) правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
- 6) гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара;
- 7) срок службы или срок годности, если они установлены для конкретного товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;
- 8) цену и условия приобретения товара.

Рассмотрим подробнее информацию о цене товара. Напомним, что в соответствии с п. 19 Правил продажи отдельных видов товаров продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.

Согласно письму Роскомторга от 13 марта 1995 г. N 1-304/32-2 "О порядке оформления ценников на реализуемые товары" в целях обеспечения единого порядка оформления ценников на реализуемые товары предприятиям торговли рекомендуется указывать в них следующие реквизиты:

- 1) на продовольственные товары:
  - а) для весовых товаров - наименование товара, сорт (на товары, имеющие сортность), цену за килограмм или сто граммов;
  - б) для товаров, продаваемых в розлив, - наименование товара, цену за единицу емкости или отвеса;

в) для штучных товаров и напитков, расфасованных предприятиями-изготовителями в бутылки, банки, коробки, пакеты и т.п., - наименование товара, емкость или вес, цену за фасовку.

Что касается товаров, расфасованных непосредственно в предприятиях торговли, наименование товара, вес и цена за фасовку должны быть указаны во вкладыше или на упаковке;

2) на непродовольственные товары:

а) наименование товара, сорт (для товаров, имеющих сортность), цену за килограмм, литр или штуку;

б) для мелких штучных товаров (парфюмерии, галантереи и т.п.) - наименование товара и цену (абз. 3, 4 указанного письма).

При этом следует иметь в виду особенности реквизитов, необходимых в ценниках на реализуемые населению меховые товары, изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, алкогольные напитки и пиво (абз. 5 письма Роскомторга "О порядке оформления ценников на реализуемые товары").

Ценники на все виды реализуемых товаров должны быть заверены подписью материально ответственного лица или другого должностного лица, на которое возложены обязанности по формированию цен (абз. 6 письма Роскомторга "О порядке оформления ценников на реализуемые товары").

На ценниках и вкладышах все реквизиты должны быть нанесены четко, разборчиво, без исправлений обозначенных реквизитов, штемпельной краской (штампом), чернилами или пастой (абз. 7 письма Роскомторга "О порядке оформления ценников на реализуемые товары").

Цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий покупателей.

При продаже товаров, осуществляемой посредством разносной торговли, представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с указанием наименования и цены товаров, а также предоставляемых с согласия покупателя услуг.

Статьей 26.1 Закона РФ "О защите прав потребителей" закреплено, что договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, предоставленным на фотоснимках, посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора способами (это так называемый дистанционный способ продажи товара).

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

Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, а также информация о порядке и сроках возврата товара (п. 3 ст. 26.1 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ "О защите прав потребителей").

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара (абз. 2 п. 4 ст. 26.1 Закона РФ "О защите прав потребителей").

В соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" не допускается продажа товара без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, обеспечивающим его безопасность для жизни, здоровья потребителя. Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров требованиям безопасности предоставляется в виде маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия и (или) способом, установленным законами, иными правовыми актами или обычно предоставляемыми требованиями, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего соответствие, сроке его действия и организации, его выдавшей.

Требования к маркировке товара, месту ее нанесения (непосредственно на товаре, ярлыках, этикетках, таре и т.п.), содержанию устанавливаются государственными стандартами. Указанные требования государственных стандартов являются обязательными для соблюдения изготовителями товаров (абз. 6 раздела VII Разъяснений "О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей").

В отношении товаров (работ), подлежащих обязательной сертификации, продавец (исполнитель) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об их сертификации. Порядок проведения обязательной сертификации товаров, включая порядок выдачи сертификата соответствия, устанавливается федеральным органом по сертификации. Документом, подтверждающим проведение обязательной сертификации, в соответствии с законом является сертификат соответствия (абз. 9 п. 2 ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Таким образом, согласно п. 12 Правил продажи отдельных видов товаров при продаже товаров продавец доводит до сведения покупателя информацию о подтверждении соответствия товаров установленным требованиям путем маркировки товаров в установленном порядке знаком соответствия и ознакомления потребителя по его требованию с одним из следующих документов:

- 1) сертификат или декларация о соответствии;
- 2) копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат;

- 3) товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащие по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.

Таким образом, согласно Правилам продажи отдельных видов товаров информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров требованиям безопасности продавец имеет право предоставлять в товарно-сопроводительных

документах, оформленных изготовителем или поставщиком (продавцом), содержащих по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат) и заверенных подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона, без предоставления копии сертификата.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 27 декабря 1996 г. N 1575 "Об утверждении Правил, обеспечивающих наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке" в РФ с 1 мая 1997 г. запрещена продажа на территории РФ импортных продуктов питания без информации о них на русском языке, а Постановлением Правительства РФ N 1037 от 15 августа 1997 г. запрещена с 1 июля 1998 г. продажа на территории РФ импортных непродовольственных товаров без информации о них на русском языке. Согласно указанным выше Правилам импортеры в контрактах на поставку должны обязательно предусматривать наличие на товаре информации на русском языке о составе, пищевой ценности, сроках годности, условиях хранения и применения, а также других установленных сведений.

Отметим, что в соответствии с Разъяснениями, данными Государственным антимонопольным комитетом от 20 мая 1998 г., недостоверный перевод информации об импортных товарах на русский язык следует рассматривать как предоставление недостоверной информации.

Повторимся, что информация, предоставляемая потребителю, должна быть достоверной. Достоверность информации предполагает соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) действительным. Учитывая это, предоставление данной информации на иностранном языке без сообщения перевода в объеме, указанном в п. 2 ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей", следует расценивать как непредоставление необходимой информации с наступлением предусмотренных в законе последствий, о которых речь пойдет ниже.

Таким образом, если перевод на русский язык недостоверен, то это следует расценивать как предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной, информации, в результате чего для продавца (изготовителя, исполнителя) наступают правовые последствия, предусмотренные ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Закон РФ "О защите прав потребителей" не предусматривает обязанности заверения достоверности перевода информации об изготовителе (исполнителе, продавце) и реализуемых им товарах (работах, услугах) на русский язык. Продавец по своему усмотрению вправе заверить верность перевода.

Еще раз обращаем ваше внимание на то, что перечень и способы доведения информации до потребителя в отдельных случаях определяются правилами продажи отдельных видов товаров, правилами бытового и иных видов обслуживания потребителей (правилами выполнения отдельных видов работ и правилами оказания отдельных видов услуг), утверждаемыми Правительством РФ на основании ст. 26, 38 Закона РФ "О защите прав потребителей". Остановимся на некоторых из них.

Согласно п. 32 Правил продажи отдельных видов товаров информация о продовольственных товарах в соответствии с обязательными требованиями стандартов в зависимости от вида товаров должна содержать:

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

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

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

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

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

6) дату изготовления и дату упаковки товара;

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

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

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с удостоверением качества и безопасности реализуемой партии пищевых продуктов, изготовленных на территории РФ, или его заверенной копией (абз. 2 п. 32 Правил продажи отдельных видов товаров).

Пищевые продукты непромышленного изготовления, реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей в установленном порядке ветеринарного свидетельства (справки) установленного образца, которое должно быть предъявлено покупателю по его требованию (абз. 2 п. 33 Правил продажи отдельных видов товаров).

Бытовая радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства, другие технически сложные товары бытового назначения до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек, осмотр товара, проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, при необходимости сборку изделия и его наладку (п. 47 Правил продажи отдельных видов товаров).

Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены, а также краткие аннотации, содержащие основные технические характеристики (п. 48 Правил продажи отдельных видов товаров).

Следует помнить, что согласно п. 49 Правил продажи отдельных видов товаров по требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии.

В соответствии с п. 50 Правил продажи отдельных видов товаров лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.

В соответствии с п. 53 Правил продажи отдельных видов товаров информация о парфюмерно-косметических товарах, помимо указанных выше сведений, должна содержать с учетом особенностей конкретного товара сведения о:

- 1) его назначении, входящих в состав изделия ингредиентов;
- 2) действию и оказываемом эффекте;
- 3) ограничениях (противопоказаниях) для применения, способах и условиях применения;
- 4) массе нетто или объеме и (или) количестве единиц изделия в потребительской упаковке;
- 5) условиях хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения);
- 6) государственной регистрации (для товаров, подлежащих государственной регистрации).

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с удостоверением качества и безопасности реализуемой партии парфюмерно-косметических товаров, изготовленных на территории РФ, или его заверенной копией (абз. 2 п. 53 Правил продажи отдельных видов товаров).

В соответствии с п. 62 Правил продажи отдельных видов товаров информация о предлагаемых к продаже изделиях из драгоценных металлов и драгоценных камней должна содержать:

- 1) сведения об установленных в РФ пробах для этих изделий;
- 2) извлечения из стандартов о порядке клеймения изделий и сертификации ограненных природных драгоценных камней;
- 3) изображения государственных пробирных клейм РФ.

Согласно п. 65 Правил продажи отдельных видов товаров изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, а также ограненные природные драгоценные камни должны иметь индивидуальную упаковку.

При передаче приобретенного товара покупателю лицо, осуществляющее продажу, проверяет наличие на нем оттиска государственного пробирного клейма РФ и его качество, оттиска имени изготовителя (для изделий российского производства), а также сертификата на ограненный природный драгоценный камень (п. 66 Правил продажи отдельных видов товаров).

Информация о лекарственных препаратах должна содержать сведения о государственной регистрации лекарственного препарата с указанием номера и даты его государственной регистрации (за исключением лекарственных препаратов, изготовленных продавцом (аптечным учреждением) по рецептам врачей) (п. 71 Правил продажи отдельных видов товаров).

Информация об изделиях медицинского назначения должна содержать сведения о номере и дате разрешения на применение таких изделий в медицинских целях, выданного Министерством здравоохранения РФ в установленном порядке, а также с учетом особенностей конкретного вида товара сведения о его назначении, способе и условиях применения, действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения (п. 72 Правил продажи отдельных видов товаров).

В соответствии с п. 81 Правил продажи отдельных видов товаров информация о товарах бытовой химии (моющих, чистящих и других средствах по уходу за помещениями, мебелью, посудой, бытовым оборудованием и предметами домашнего обихода, бельем, одеждой, обувью, автомобилями; клеях, лаках, красках и другой лакокрасочной продукции; дезинфицирующих средствах и средствах для борьбы с бытовыми насекомыми и грызунами, предназначенных для использования в бытовых условиях; химических веществах, их соединениях и изделиях из них, предназначенных для ремонтных и отделочных работ в бытовых условиях, и прочих аналогичных товарах) должна содержать:

- 1) наименование входящих в состав товаров бытовой химии ингредиентов;

2) дату и номер выданного в установленном законодательством РФ порядке свидетельства о государственной регистрации (для дезинфицирующих средств, средств борьбы с бытовыми насекомыми и грызунами);

3) дату и номер технического свидетельства (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования по подтверждению их пригодности для применения в строительстве);

4) условия хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения).

В соответствии с абз. 2 п. 90 Правил продажи отдельных видов товаров при продаже экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм продавец обязан предоставить покупателю следующую информацию о предлагаемом к продаже товаре, наличие которой на каждом экземпляре (упаковке) является обязательным:

1) наименование, место нахождения изготовителя экземпляра аудиовизуального произведения или фонограммы, номер лицензии на деятельность по воспроизведению (изготовлению экземпляров) аудиовизуальных произведений и фонограмм;

2) технические характеристики аудио- или видеоносителя, а также записи аудиовизуального произведения и фонограммы;

3) сведения об обладателе авторских и смежных прав на аудиовизуальные произведения и фонограммы.

Согласно абз. 3 п. 90 Правил продажи отдельных видов товаров в отношении экземпляров фильмов продавец обязан предоставить покупателю такую информацию, как:

1) номер и дата выданного в установленном законодательством РФ порядке прокатного удостоверения;

2) наименование фильма, страны и студии, на которой снят фильм, год его выпуска;

3) основные фильмографические данные (жанр, аннотация, сведения об авторе сценария, режиссере, композиторе, исполнителях главных ролей и др.);

4) продолжительность фильма (в минутах);

5) рекомендации по возрастному ограничению зрительской аудитории в соответствии с прокатным удостоверением (при их наличии).

Текстильные товары (ткани и нетканые материалы и изделия из них), трикотажные изделия, швейные товары (одежда, белье, головные уборы), изделия из меха и обувь до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает распаковку, рассортировку и осмотр товара, проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, при необходимости чистку и отутюживание изделий и их мелкий ремонт (п. 39 Правил продажи отдельных видов товаров).

Предлагаемые для продажи товары должны быть сгруппированы по видам, моделям, размерам, ростам и выставлены в торговом зале. С учетом особенностей торговли в торговом зале могут быть выставлены образцы предлагаемых к продаже товаров, по которым покупателю предоставляется возможность выбора и покупки необходимого ему товара (п. 40 Правил продажи отдельных видов товаров).

Каждый образец ткани также должен сопровождаться информацией о процентном содержании волокон, из которых она изготовлена, а изделия из меха - информацией о виде меха (абз. 4 п. 40 Правил продажи отдельных видов товаров).

Товары должны иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера (для одежды, белья и других швейных изделий, обуви, головных уборов) и роста (для одежды и белья), вида меха и цвета его окраски (для одежды, головных уборов и воротников из меха) (п. 41 Правил продажи отдельных видов товаров).

Продавец обязан предоставить покупателю швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов, меховых товаров и обуви условия для примерки товаров. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы примерочными кабинками с зеркалами, оснащены банкетками или скамейками, подставками (п. 42 Правил продажи отдельных видов товаров).

Лицо, осуществляющее продажу, при отпуске тканей, одежды, меховых товаров и обуви в присутствии покупателя проверяет качество товара (путем внешнего осмотра), точность меры (количества), правильность подсчета стоимости покупки (п. 44 Правил продажи отдельных видов товаров).

Ткани, одежда, меховые товары и обувь передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы (п. 45 Правил продажи отдельных видов товаров).

Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу (п. 46 Правил продажи отдельных видов товаров).

В соответствии с п. 104 Правил продажи отдельных видов товаров лесоматериалы, изделия из древесины и древесных материалов, строительные материалы, металлопродукция, инструменты, строительные изделия должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр товара, его разбраковку и рассортировку, проверку комплектности, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе.

Информация о предлагаемых к продаже строительных материалах и изделиях, помимо сведений, указанных выше, должна содержать с учетом особенностей конкретного товара сведения о материале, отделке, марке, типе, размере, сорте и других основных показателях, характеризующих данный товар (п. 107 Правил продажи отдельных видов товаров).

При продаже строительных материалов в определенной комплектности (садовых домиков, хозяйственных построек и др.) потребителю должна быть предоставлена информация, содержащая сведения о наименовании и количестве изделий, входящих в комплект, степени и способах их обработки (наличии и способе пропитки, влажности и способе сушки и др.) (абз. 2 п. 107 Правил продажи отдельных видов товаров).

Продавец обязан обеспечить покупателю возможность проверить правильность веса, меры и сортность приобретенного товара. В этих целях на доступном для покупателя месте размещается информация с указанием коэффициентов перевода круглых лесоматериалов в плотную кубомассу, кубатуры пиломатериалов, правил их измерения. По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с порядком измерения строительных материалов и изделий, установленным стандартами (п. 110 Правил продажи отдельных видов товаров).

Вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, основные показатели, характеризующие данный товар, количество товара и относящаяся к товару документация изготовителя (п. 111 Правил продажи отдельных видов товаров).

При передаче строительных материалов и изделий в определенной комплектности лицо, осуществляющее передачу, проверяет в присутствии

покупателя наличие изделий, входящих в комплект, а также наличие прилагаемой к данному товару документации, в том числе описи входящих в комплект строительных материалов и изделий, инструкции по сборке (п. 112 Правил продажи отдельных видов товаров).

Информация о бывших в употреблении товарах должна содержать сведения о состоянии товара, имеющихся в нем недостатках, проведенных в отношении товара санитарно-противоэпидемических мероприятиях, технических характеристиках (для технически сложных товаров), назначении товара и возможности использования его по назначению или для иных целей (п. 129 Правил продажи отдельных видов товаров).

Сведения, характеризующие состояние бывшего в употреблении товара, в том числе его недостатки, указываются на товарном ярлыке (абз. 2 п. 129 Правил продажи отдельных видов товаров).

В случае, если к продаже предлагается бывший в употреблении товар, в отношении которого должна быть предоставлена информация о подтверждении его соответствия установленным требованиям, сроке годности или сроке службы, однако такая информация отсутствует, продавец при продаже указанного товара обязан информировать покупателя о том, что соответствие товара установленным требованиям должно быть подтверждено, на него должен быть установлен срок годности или срок службы, но сведения об этом отсутствуют (абз. 3 п. 129 Правил продажи отдельных видов товаров).

В завершение хотелось сказать, что, поскольку Закон РФ "О защите прав потребителей" содержит перечень обязательной информации о товаре (работе, услуге), информация, устанавливаемая Правительством РФ, а также изготовителем (исполнителем, продавцом), может являться дополнительной или отражать специфику товара (работы, услуги).

### 3.2. Ответственность в случае непредоставления или предоставления недостоверной и неполной информации о продавце (изготовителе, исполнителе) товара (работы, услуги)

Согласно ст. 495 ГК РФ и ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей", если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю) (абз. 2 п. 1 ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Запомните, что продавец, не предоставивший покупателю возможности получить соответствующую информацию о товаре, несет ответственность и за недостатки товара, возникшие после его передачи покупателю, в отношении которых покупатель докажет, что они возникли в связи с отсутствием у него такой информации при наличии причинной связи между предоставлением неверной или неполной информации и последствиями, предусмотренными в законе (п. 1 ст. 12 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Лучше всего права потребителя, которые возникают у него при непредоставлении или ненадлежащем предоставлении информации, представить в виде следующей таблицы.

Наступившие последствия	Права потребителя
Приобретение товара (работы, услуги), не обладающего необходимыми свойствами.	Расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.
Невозможность использования товара (работы, услуги) по назначению.	Требовать предоставления необходимой информации в оговоренный срок. Если информация не предоставлена, то возможно расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.
Возникновение недостатков товара (работы) после передачи его потребителю.	<p>Вправе требовать от изготовителя (продавца):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;</li> <li>2) соразмерного уменьшения покупной цены;</li> <li>3) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);</li> <li>4) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.</li> </ol> <p>Вместо предъявления этих требований потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения причиненных ему убытков.</p> <p>Вправе требовать от исполнителя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);</li> <li>2) соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);</li> <li>3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;</li> <li>4) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.</li> </ol> <p>Удовлетворение требований потребителя о</p>

	<p>безвозмездном устранении недостатков, изготовлении другой вещи или повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).</p> <p>Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.</p>
<p>Причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя (в том числе природным объектам в собственности (владении) потребителя).</p>	<p>Потребовать полного возмещения вреда и убытков. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.</p> <p>Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.</p>

Отметим, что, рассматривая требования потребителя о возмещении убытков, причиненных ему недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), суд исходит из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о его свойствах и характеристиках, имея в виду, что в силу Закона РФ "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность компетентного выбора. При этом судами учитывается тот факт, что по отдельным

видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

В соответствии с ГК РФ при рассмотрении дел о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие непредоставления достоверной или полной информации о товаре (работе, услуге), такой вред подлежит возмещению продавцом или изготовителем либо исполнителем в полном объеме независимо от их вины.

Исключение составляют случаи, когда:

1) изготовитель (исполнитель, продавец) докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги);

2) если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель);

3) если продавец или изготовитель товара, исполнитель работы или услуги докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения.

Вред в остальных случаях в соответствии со ст. 1097 ГК РФ возмещается, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если срок годности или срок службы не установлен - в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги), а также независимо от того, когда был причинен вред, если:

1) в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен;

2) потребитель не был предупрежден о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).

## **Глава 4. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ**

### **4.1. Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.**

#### **Порядок предъявления и рассмотрения требований потребителей по поводу качества приобретенного товара**

Качество товара - это сложное понятие, которое включает в себя различные компоненты. В первую очередь к ним можно отнести конкретные показатели данной продукции, которые носят технико-экономический характер, и показатели, определяющие качество технологии изготовления данной продукции, а также характеристики эксплуатации технологий по производству данной продукции. Определяющими среди таких показателей являются уровень надежности и безопасности продукции, срок ее службы (годности), уровень трудоемкости и наукоемкости ее производства.

У современного покупателя есть свои критерии выбора товара. К ним могут относиться и качество покупаемого товара, и его современность, и востребованность, и внешний вид, и многое другое.

Право потребителя на получение товара надлежащего качества, т.е. продукции, соответствующей по качеству установленным требованиям, является одним из важнейших прав потребителя, провозглашенных законом.

Согласно ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей" продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если же продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Согласно Правилам продажи товаров по образцам (утв. Постановлением Правительства РФ от 21 июля 1997 г. N 918) при продаже товаров по образцам продавец обязан передать покупателю товар, полностью соответствующий его образцу или описанию, качество которого соответствует информации, предоставленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в техническом паспорте на товар, правилах его использования, на этикетке или ярлыке, прикрепленных к товару, на самом товаре или его упаковке либо другими способами, предусмотренными для отдельных видов товаров).

Как мы видим, законодательством основным критерием качества определен договор, являющийся наиболее естественной юридической формой закрепления отношений потребителя и продавца (исполнителя).

Нормы и характеристики, определяющие качество товара, устанавливаются также в государственных стандартах (обязательные требования) и в технических условиях предприятий-изготовителей (потребительские характеристики). В этих же документах, а также в иной технической документации изготовителя определяются целевое назначение изделия, т.е. его основные потребительские функции, область и условия применения. Из этого следует, что, если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Таким образом, назначение товара - это как бы задача, а требования, нормы и характеристики качества - ее решение. <11>

-----  
<11> Парций Я.Е. Постатейный комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей".

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает перед потребителем за передачу товара ненадлежащего качества. Так, потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- 2) соразмерного уменьшения покупной цены;
- 3) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- 4) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены (ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Согласно п. 1 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель вместо предъявления одного из этих требований вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. При этом по требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В случае продажи товара ненадлежащего качества право выбора вида требований, которые в соответствии со ст. 503 ГК РФ и п. 1 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" могут быть предъявлены к продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, принадлежит потребителю.

Помимо этого, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества, которые возмещаются в установленные законом сроки.

Все эти требования предъявляются потребителем продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

В любом случае потребитель вправе требовать замены товара либо расторжения договора независимо от того, насколько существенными были отступления от требований к качеству товара, установленных в ст. 4 Закона РФ "О защите прав потребителей", за исключением дорогостоящих или технически сложных товаров, замена которых возможна лишь при условии существенного нарушения их качества (п. 1 ст. 503, п. 2 ст. 475 ГК РФ). Вопрос о том, является ли товар дорогостоящим, решается судом с учетом конкретных обстоятельств каждого дела.

Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. N 575 "Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков" утвержден Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков. К таким товарам относятся:

- 1) автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним;
- 2) мотоциклы, мотороллеры;
- 3) снегоходы;

- 4) катера, яхты, лодочные моторы;
- 5) холодильники и морозильники;
- 6) стиральные машины автоматические;
- 7) персональные компьютеры с основными периферийными устройствами;
- 8) тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы.

В соответствии с п. 3 ст. 475 ГК РФ требования об устранении недостатков или замене товара могут быть предъявлены покупателем, если иное не вытекает из характера товара или существа обязательства, что может быть, в частности, при продаже товара через розничные комиссионные торговые предприятия.

В п. 1 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" установлены особенности осуществления требований потребителя в отношении проданных ему товаров ненадлежащего качества, полученных продавцом по договору комиссии для последующей реализации потребителям. Требования потребителя о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом, о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) в указанном случае подлежат удовлетворению только с согласия продавца (абз. 9 п. 1 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Действие этой нормы распространяется на товары, проданные потребителям не только специализированными комиссионными торговыми организациями, но также и другими продавцами при условии, что эти товары были приобретены ими по договору комиссии (ст. 990 - 1004 ГК РФ).

Повторимся, что в соответствии с п. 2, 3 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору предъявить требования, предусмотренные указанной статьей, продавцу либо изготовителю товара. Однако при этом состав требований, предъявляемых к продавцу и к изготовителю, различен.

В соответствии с п. 2 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" к продавцу может быть предъявлено любое из требований, о которых мы говорили выше, т.е. безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом, соразмерного уменьшения покупной цены, замены на товар аналогичной марки (модели, артикула), замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. А к изготовителю в соответствии с п. 3 указанной статьи может быть предъявлено одно из следующих требований, предусмотренных п. 1 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей":

- 1) о безвозмездном устранении недостатков товаров или возмещении расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- 2) о замене на такой же товар аналогичной марки (модели, артикула).

В любом случае вместо предъявления одного из этих требований потребитель вправе вернуть изготовителю товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

Запомните, что требования о возврате изготовителю товара ненадлежащего качества и уплаченной за него суммы могут быть предъявлены к изготовителю независимо от того, был ли продан товар продавцом, уполномоченным изготовителем на продажу его товаров (продавцом, который реализовывал товар на основании договора, заключенного с изготовителем), или неуполномоченным продавцом, не заключавшим такого договора.

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки

качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования (п. 1 ст. 21 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Организации, выполняющие роль продавца (изготовителя), - это организации, с которыми у продавца (изготовителя) заключен договор на выполнение конкретных действий по реализации обязательств продавца, закрепленных в ст. 21 Закона РФ "О защите прав потребителей".

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их, потребитель по своему выбору вправе потребовать от продавца (уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) замены товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, соразмерного уменьшения покупной цены либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, а от изготовителя (уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) - замены товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) или возврата уплаченной за него денежной суммы (п. 4 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей").

На основании п. 5 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" требования потребителя рассматриваются при предъявлении потребителем товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа.

Товарный и кассовый чеки являются документами, подтверждающими факт заключения договора купли-продажи товара. В соответствии со ст. 493 ГК РФ наряду с указанными документами к документам, подтверждающим факт заключения договора, относятся также иные документы, подтверждающие оплату товара. Например, к таким документам может быть отнесена эксплуатационная документация, в которой сделана отметка об оплате. Соответственно вместо товарного или кассового чека потребителем в подтверждение факта заключения договора могут быть представлены и другие документы, подтверждающие факт оплаты товара. Кроме того, в соответствии со ст. 493 ГК РФ отсутствие у потребителя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

Необходимо также иметь в виду, что данный в п. 5 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" перечень документов, которые должны быть представлены потребителем при предъявлении требований, не является исчерпывающим.

В конкретно определенных случаях законами и другими нормативными актами, в частности Правилами продажи отдельных видов товаров, могут предусматриваться и иные документы, которые продавец должен выдать потребителю при продаже товара. В такой ситуации продавец или изготовитель имеет право требовать представления ему всех документов, которые предусмотрены названными нормативными актами.

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества. Кроме того, при возникновении спора о причинах, вызвавших недостатки товара,

продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Приказом от 20 мая 1998 г. N 160 "Об утверждении Разъяснения о некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" отмечено, что проверка качества товара - понятие более широкое и может включать в себя экспертизу, которая проводится, как правило, специальными экспертными организациями и является дополнительной проверкой качества товара с привлечением специалистов.

По соглашению между потребителем и продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), потребитель может не передавать товар для проверки качества (экспертизы) продавцу, а представить заключение экспертизы сторонней организации. В этом случае продавец должен возместить потребителю расходы на проведение экспертизы, поскольку п. 5 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" предусматривает проведение экспертизы за счет продавца.

При решении вопроса о том, имело ли место нарушение сроков удовлетворения требований потребителей, необходимо иметь в виду, что проверка качества (экспертиза), предусмотренная п. 5 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей", должна быть произведена продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), в пределах установленных законом сроков, о которых речь пойдет чуть ниже. <12>

-----  
<12> Приказ от 20 мая 1998 г. N 160 "Об утверждении Разъяснения о некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Если же в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (абз. 4 п. 5 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Закон РФ "О защите прав потребителей" устанавливает обязанность продавца (изготовителя) и организации, выполняющей функции продавца (изготовителя), своими силами и за свой счет осуществлять доставку крупногабаритных товаров, а также товаров весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и возврата их потребителю (п. 6 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Хотелось обратить ваше внимание на то, что настоящий Закон не устанавливает предельного размера расстояния по доставке крупногабаритных товаров для ремонта, уценки, замены товара.

В соответствии с п. 6 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" при отсутствии продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, в месте нахождения потребителя доставка и возврат товаров могут осуществляться потребителем. Закон РФ "О защите прав потребителей" возлагает на продавца (изготовителя) обязанность возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и возвратом товара, в случае, если потребитель произвел эту доставку. При доставке товаров силами потребителя последний определяет наиболее удобный для себя способ доставки до места ремонта (замены), а также количество человек, сопровождающих товар. Вместе с тем продавец (изготовитель) обязан

возместить потребителю только необходимые расходы, т.е. расходы, произведенные в пределах разумного. В случае возникновения разногласий по размеру возмещения спор решается в судебном порядке.

Обязанность продавца (изготовителя) возместить потребителю расходы по доставке товара возникает только в случае продажи товара с недостатками. Если продавцом будет доказана вина потребителя в возникновении недостатков товара, то он вправе отказать потребителю в возмещении понесенных им расходов по доставке товара. <13>

-----  
<13> Приказ от 20 мая 1998 г. N 160 "Об утверждении Разъяснения о некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

#### 4.2. Имущественная ответственность за нарушение сроков выполнения требований потребителя

Согласно ст. 19 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель вправе предъявить предусмотренные настоящим Законом требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

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

В случае установления продавцом гарантийного срока меньшей продолжительности, чем шесть месяцев (два года - по недвижимости), с учетом правила, установленного п. 5 ст. 477 ГК РФ, продавец будет нести ответственность, если недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах шести месяцев (двух лет - по недвижимости) со дня передачи товара покупателю и если покупатель докажет, что эти недостатки возникли до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента.

Если на товар гарантийный срок не установлен ни продавцом, ни изготовителем, то, учитывая положения п. 1, 2 ст. 477 ГК РФ и ст. 19 Закона РФ "О защите прав потребителей", требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем к продавцу или организации, выполняющей функции продавца, при условии, что недостатки были обнаружены в разумный срок, но в пределах шести месяцев со дня передачи товара покупателю (в отношении недвижимого имущества - не позднее двух лет со дня передачи его потребителю). При определении разумности сроков рекомендуется исходить из гарантийных сроков, установленных государственными стандартами, а если они не установлены - из показателей долговечности товара, установленных нормативными документами по стандартизации. При этом необходимо учитывать, что гарантийные сроки не являются обязательным требованием государственных стандартов. Таким образом, гарантийные сроки, установленные в государственных стандартах, носят рекомендательный характер и не являются обязательными. <14>

-----  
<14> Приказ от 20 мая 1998 г. N 160 "Об утверждении Разъяснения о некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Согласно ст. 19 Закона РФ "О защите прав потребителей" гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Для сезонных товаров, таких как обувь, одежда, эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ, исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

Разъяснения Государственного антимонопольного комитета по отдельным вопросам применения Закона РФ "О защите прав потребителей" отмечено, что хотя и Закон (абз. 2 п. 2 ст. 19), и Правила продажи товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г., устанавливают, что для сезонных товаров (одежды, обуви и других изделий) сроки заявления претензий исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, однако необходимо различать обувь сезонного и несезонного назначения.

В случаях приобретения обуви несезонного назначения гарантийные сроки исчисляются со дня продажи-покупки обуви. На обувь сезонного назначения отечественного и импортного производства, приобретенную до наступления сезона, гарантийные сроки исчисляются с начала соответствующих сезонов, срок наступления которых определяется соответственно субъектами РФ, исходя из климатических условий места нахождения потребителей. В тех случаях, когда товар, имеющий сезонное назначение, приобретен в сезон, но впоследствии в нем были обнаружены недостатки, не оговоренные продавцом, покупатель имеет право предъявить претензию по поводу проданного товара в течение установленного гарантийного срока или шести месяцев с момента приобретения товара, если гарантийный срок не установлен. <15>

-----  
<15> Пункт 16 Разъяснений Государственного антимонопольного комитета по отдельным вопросам применения Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Согласно абз. 3 п. 2 ст. 19 Закона "О защите прав потребителей" при продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Причем если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, то эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Закон РФ "О защите прав потребителей" устанавливает срок годности товара, который определяется исчисляемым со дня изготовления товара

периодом, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором. Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар (ст. 19 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Указанные выше сроки доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей", если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные п. 3 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы (ст. 19 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Согласно ст. 20 Закона РФ "О защите прав потребителей" если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, то эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно.

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

Согласно Постановлению Правительства РФ "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, Перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" на следующие виды товаров не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара:

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

2) мебель;

3) электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электроципцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла);

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

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

В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта (п. 3 ст. 20 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Обращаем ваше внимание на то, что при устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новое комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта (п. 4 ст. 20 Закона РФ "О защите прав потребителей").

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования (ст. 21 Закона РФ "О защите прав потребителей").

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

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

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены аналогичный товар длительного пользования, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары длительного пользования, перечень которых определяется Правительством РФ (ст. 21 Закона "О защите прав потребителей").

В соответствии с п. 2 ст. 21 Закона "О защите прав потребителей" товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, т.е. на товар, не бывший в употреблении.

Если потребитель предъявил продавцу (изготовителю) требование о замене товара ненадлежащего качества на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар уже снят с производства либо прекращены поставки товаров вследствие непреодолимой силы, то в соответствии с п. 1 ст. 416 ГК РФ обязательство продавца (изготовителя) в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения и потребитель вправе предъявить иное требование из перечисленных в п. 1 ст. 503 ГК РФ (п. 1, 3 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Бремя доказывания невозможности замены товара вследствие обстоятельств, за которые не может отвечать продавец (изготовитель), а также принятия последним всех необходимых мер для выполнения требований потребителя в указанных случаях лежит на продавце (изготовителе).

Если потребитель предъявляет требование о замене товара в связи с недостатком в основном товаре, замене подлежит товар в целом, т.е. совокупность составных частей, составляющих товар, а также его принадлежности.

В любом случае при замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю. <16>

-----  
<16> Приказ от 20 мая 1998 г. N 160 "Об утверждении Разъяснения о некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Порядок удовлетворения требования покупателя о соразмерном уменьшении покупной цены определен ст. 22 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Согласно ст. 22 Закона РФ "О защите прав потребителей" требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о

возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

Из ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" следует, что при расторжении договора купли-продажи потребителю в полном объеме возмещаются убытки, которые в связи с этим могут возникнуть у потребителя. Денежная сумма, уплаченная потребителем за товар, является одной из составляющих этих убытков. В связи с этим, если потребителем предъявлено требование о возврате денежной суммы, уплаченной за товар, оно должно быть удовлетворено в течение срока, установленного Законом РФ "О защите прав потребителей" для возмещения убытков, причиненных потребителю расторжением договора, т.е. в десятидневный срок с момента предъявления соответствующего требования.

В соответствии с п. 3 ст. 503 ГК РФ при расторжении договора купли-продажи покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

В случае предъявления продавцом требования о возврате товара возврату подлежит весь товар, т.е. основное изделие, комплектующие его части и принадлежности, за исключением упаковки и быстроизнашивающихся принадлежностей, которые могут быть использованы (прийти в негодность) в процессе эксплуатации. В каждой конкретной ситуации продавец может проверить, в какой комплектности и в каком комплекте первоначально продавался товар (ст. 22 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Согласно п. 3 ст. 503 ГК РФ при возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

За нарушение установленных Законом сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара (п. 1 ч. 1 ст. 23 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Цена товара определяется исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было (п. 1 ч. 2 ст. 23 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Статьей 23 Закона РФ "О защите прав потребителей" установлено, что в случае невыполнения требований потребителя в установленные Законом сроки потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные Законом РФ "О защите прав потребителей". Неустойка (пеня) взыскивается за каждый день просрочки сроков выполнения требований потребителя об устранении недостатков товара, замене товара с недостатками, соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возмещении убытков, причиненных потребителю расторжением договора купли-продажи

(возвратом товара ненадлежащего качества изготовителю), а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на период ремонта (замены) аналогичного товара длительного пользования впредь до выполнения соответствующего требования потребителя без ограничения какой-либо суммой.

В случае, если продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, одновременно нарушили сроки устранения недостатков (замены) и не предоставили по требованию потребителя на время устранения недостатков (замены) аналогичный товар или задержали его предоставление, то неустойка (пеня) взыскивается за каждое допущенное этими лицами нарушение (ст. 23 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Если потребитель в связи с нарушением продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, предусмотренных Законом РФ "О защите прав потребителей" сроков, предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования из числа предусмотренных ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей".

В случае, если потребитель предъявил новые требования, предусмотренные Законом РФ "О защите прав потребителей", то за просрочку выполнения этого нового требования также взыскивается неустойка, предусмотренная Законом РФ "О защите прав потребителей".

#### 4.3. Порядок обмена товаров

Как уже говорилось выше, потребителю предоставлено право возврата товара ненадлежащего качества.

Согласно ст. 25 Закона РФ "О защите прав потребителей" возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Кроме того, в соответствии с действующим законодательством и судебной практикой отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Если потребитель отказывается от товара, продавец обязан вернуть деньги, уплаченные за товар, за исключением тех расходов, которые продавец понес при доставке товара. Все это продавец обязан сделать в течение десяти дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

В соответствии со ст. 502 ГК РФ и ст. 25 Закона РФ "О защите прав потребителей" требование покупателя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца (товарный или кассовый чек, иной документ, подтверждающий оплату товара). Если товар не соответствует данным требованиям Закона РФ "О защите прав потребителей", то он не подлежит обмену как товар надлежащего качества.

ГК РФ и Закон РФ "О защите прав потребителей" не предусматривают возмещения каких-либо издержек продавцу товара в связи с реализацией покупателем данного права. В соответствии с п. 1 ст. 502 ГК РФ (п. 2 ст. 25 Закона РФ "О защите прав потребителей") при отсутствии необходимого для обмена товара надлежащего качества потребитель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму.

При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится (п. 1 ст. 24 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Если вы решили заменить товар ненадлежащего качества, то имеете право обменять его на такой же товар другой марки (модели, артикула). Если цена товара, который вы решили заменить, окажется ниже цены товара, который вам предоставляют взамен, то вы должны будете доплатить продавцу разницу в ценах. Если же цена обмениваемого товара будет выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах будет выплачена вам.

Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, то цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены (ст. 24 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Обращаем ваше внимание также на то, что если вы возвращаете продавцу товар, который оказался некачественным, то имеете право требовать возмещения разницы между ценой товара, которая установлена на него в день покупки, и ценой на момент возврата данного товара, а если этого не произошло и вы обратились в суд - на день вынесения судебного решения.

Если товар был продан в кредит, то вам должна быть возвращена уплаченная за него денежная сумма в размере кредита, который вы уже выплатили, а также плата за предоставление кредита.

Все требования, которые вы хотите предъявить продавцу, должны быть изложены в письменной форме. К претензии необходимо приложить все документы, на которых вы основываете свои требования (например, документами, удостоверяющими факт покупки, могут быть квитанция или кассовый чек, в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки или сроки годности (службы), - технический паспорт или иной заменяющий его документ, гарантийный талон). Кроме того, если вы понесли убытки, связанные с приобретением некачественного товара, то вам необходимо будет приложить документы, подтверждающие недостатки товара, и документы, подтверждающие убытки, причиненные покупателю в связи с ненадлежащим качеством товара.

Согласно ст. 502 ГК РФ и ст. 25 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребителю предоставлено право обменять в течение четырнадцати дней с момента передачи непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого он был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Обращаем ваше внимание на то, что в соответствии с действующим Законом "О защите прав потребителей" обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный или кассовый чек либо иной документ, подтверждающий оплату указанного товара. Отсутствие у потребителя товарного или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Согласно п. 2 ст. 25 Закона РФ "О защите прав потребителей" в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

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

Эта же статья Закона РФ "О защите прав потребителей" предусматривает возможность ограничения такого права потребителя правовым актом Правительства РФ, утверждающим перечень товаров, не подлежащих обмену. В настоящее время такой Перечень утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, Перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации". Перечень товаров является исчерпывающим и не может быть расширен продавцом по его усмотрению.

Итак, непродовольственные товары надлежащего качества, не подлежащие возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, - это:

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

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

3) парфюмерно-косметические товары;

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

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

6) изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов);

7) товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

8) мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);

9) изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни;

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

11) технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые, электробытовые машины и приборы, бытовая радиоэлектронная аппаратура, бытовая вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, телефонные аппараты и факсимильная аппаратура, электромузыкальные инструменты, игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства);

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

13) животные и растения;

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

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

## Глава 5. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ И ОКАЗАНИИ УСЛУГ

### 5.1. Обязанность исполнителя заключать договор на выполнение работ и оказание услуг

Рассматривая вопрос о защите прав потребителей при выполнении работ и оказании услуг, вспомним, что под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

В соответствии с п. 1 ст. 9 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то он обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации его в качестве индивидуального предпринимателя с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия лицензии и (или) указанного свидетельства, а также информация об органе, выдавшем лицензию и (или) указанное свидетельство (п. 2 ст. 9 Закона РФ "О защите прав потребителей").

В соответствии с п. 3 Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. N 1025) исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

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

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

3) сроки оказания услуг (выполнения работ);

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

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

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

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

Кроме этого, исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

1) Правила бытового обслуживания населения в РФ;

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

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

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

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

Данная информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации: во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и т.п.

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

Информация доводится до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов РФ, родных языках народов РФ.

Кроме этого исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию (п. 3 Правил бытового обслуживания населения в РФ).

Обращаем ваше внимание на то, что в соответствии с действующими Правилами бытового обслуживания населения в РФ договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (в виде квитанции, иного документа) и должен содержать такие сведения, как:

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

2) вид услуги (работы);

3) цена услуги (работы);

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

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

6) даты приема и исполнения заказа;

7) гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами РФ или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

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

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

Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю, другой остается у исполнителя. Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться путем выдачи

кассового чека, билета и т.п. (п. 4 Правил бытового обслуживания населения в РФ).

Если вы потеряли документ, который был выдан вам изготовителем, то ваш заказ должен быть выдан вам на руки на основании письменного заявления при предъявлении любого документа, удостоверяющего личность, например паспорта или водительского удостоверения.

Если соответствующая услуга оказывается вам на дому (например, сборка мебели) или в ином месте, указанном вами, исполнитель должен обеспечить к вам явку своего работника. При этом изготовитель в обязательном порядке должен согласовать с вами точное место и время оказания той или иной услуги. В то же время вы должны создать необходимые условия для оказания услуги (выполнения работы) (например, предоставить инструмент для работы или место, где будет работать тот или иной человек).

Обращаем ваше внимание на то, что при выполнении работы или оказании услуги на исполнителя возлагается очень много обязанностей. В частности, исполнитель обязан применять (использовать) для выполнения заказа только качественный материал. Качество материала, из которого выполняется работа, должно быть подтверждено соответствующим документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит согласно законодательству РФ обязательному подтверждению.

В соответствии с п. 11 Правил бытового обслуживания населения в РФ исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:

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

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

3) иных не зависящих от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель не вправе ссылаться на указанные выше обстоятельства, если он:

1) не предупредил потребителя об указанных обстоятельствах;

2) продолжил выполнение работы (оказание услуги), не дожидаясь истечения предусмотренного в договоре срока, а при его отсутствии - разумного срока для ответа на предупреждение;

3) несмотря на своевременное указание потребителя о прекращении выполнения работы (оказания услуги) не прекратил ее выполнение.

Если потребитель, получивший от исполнителя соответствующее уведомление, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию или переданную исполнителю вещь, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги), не примет других необходимых мер для устранения обстоятельств, грозящих годности результатов работы, то исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков (п. 11 Правил бытового обслуживания населения в РФ).

Работа, заказываемая исполнителю, может полностью или частично выполняться из вашего материала. В этом случае исполнитель отвечает не

только за сохранность материала (вещи), который был вам передан, но и за правильное его использование.

Если работа выполняется из вашего материала, то законодательно для изготовителя установлен ряд правил:

1) после окончания работы исполнитель обязан предоставить вам полный отчет о том, как был израсходован ваш материал. Если по окончании работы что-нибудь осталось, то исполнитель обязан вернуть остаток материала (вещи). Если же оставшийся материал для вас не представляет какой-либо ценности, то исполнитель может с вашего согласия уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося неиспользованного материала;

2) в случае, если при выполнении работ ваш материал был полностью или частично утрачен, то исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок. При невозможности заменить материал на однородный или такого же качества изготовитель должен возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Из правила, о котором мы говорили выше, есть исключение. Так, в соответствии с п. 12 Правил бытового обслуживания населения в РФ исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). При этом незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

Напоминаем, что согласно Закону РФ "О защите прав потребителей" и Правилам бытового обслуживания населения в РФ вы как потребитель вправе в любое время до сдачи вам работы отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив исполнителю часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления об отказе от исполнения договора. Кроме того, в этом случае потребитель обязан также возместить исполнителю расходы, произведенные до этого момента с целью исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы.

#### 5.2. Обязанность исполнителя качественно и в срок выполнять работы и оказывать услуги. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ и договором.

Законом РФ "О защите прав потребителей" установлено, что исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), качество которой соответствует договору. Если в договоре отсутствуют условия о качестве услуги (работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для целей, для которых услуга (работа) такого рода обычно используется (например, ремонт обуви).

Исполнитель обязан оказать конкретную услугу (выполнить работу), если он был поставлен в известность потребителем заранее при заключении договора об оказании такой услуги, а если к качеству услуги законом предусмотрены

обязательные требования, то исполнитель оказывает услугу, соответствующую этим требованиям.

Кроме того, Законом "О защите прав потребителей" установлено, что исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором, в котором делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы).

На потребителя также возлагаются соответствующие обязанности. Так, согласно п. 14 Правил бытового обслуживания населения в РФ потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Недостатки, выявленные потребителем, должны быть описаны в акте либо ином документе, удостоверяющем приемку.

Запомните, что в случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму (за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей) внести в депозит в порядке, предусмотренном ст. 327 ГК РФ. Внесение полученной денежной суммы в депозит нотариуса или суда считается исполнением обязательства со стороны исполнителя (п. 15 Правил бытового обслуживания населения в РФ).

Если же после того, как потребитель принял надлежащим образом товар и обнаружил какие-либо отступления от договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, то он должен в разумный срок после их обнаружения известить об этом исполнителя.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);
- 2) соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);
- 3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- 4) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом.

Для всех этих требований потребителя ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" установлены следующие правила:

1) недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем, который указывается в договоре или в ином документе, подписываемом сторонами;

2) требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования;

3) требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен - в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был исполнен ненадлежащим образом;

4) за нарушение предусмотренных сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), о размере и порядке исчисления которой мы поговорим чуть позже;

5) в любом случае удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, изготовлении другой вещи или повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель может отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если:

1) в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем;

2) потребителем обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Если ваши права как потребителя были нарушены при выполнении работы, оказании услуг, то необходимо обратить внимание на то, что согласно Закону РФ "О защите прав потребителей" могут быть предъявлены следующие требования:

1) при принятии оказанной услуги (выполненной работы);

2) в ходе оказания услуги (выполнения работы)

3) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, но в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы) или пяти лет, если недостатки обнаружены в строении и ином недвижимом имуществе.

Запомните, что в соответствии с действующим законодательством исполнитель отвечает за недостатки услуги (работы), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении услуги (работы), на которую гарантийный срок установлен, исполнитель отвечает лишь за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия услуги (работы) потребителем вследствие нарушения потребителем:

1) правил использования результата услуги (работы);

2) действий третьих лиц

3) или непреодолимой силы.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет - на недвижимое имущество) и недостатки услуги (работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет - на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования о безвозмездном устранении недостатков оказанной услуги, соответствующем уменьшению цены оказанной услуги, безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или повторном выполнении работы, возмещении понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им

результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента (п. 5 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей").

### 5.3. Сроки обнаружения недостатков в работе, услуге и предъявления потребителем требований по их поводу, сроки устранения недостатков в работе, услуге

Если работа, которая была выполнена для вас, имеет существенные недостатки, вы вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении всех недостатков. При этом на вас ложится ответственность доказать тот факт, что недостатки, которые имеет соответствующая работа или услуга, возникли до принятия вами результата работы (услуги).

Требование о безвозмездном устранении недостатков вы можете предъявить, если такие недостатки обнаружены:

1) по истечении двух лет (пяти лет - в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы;

2) в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен.

Требование, которое вы предъявляете как потребитель, должно быть удовлетворено исполнителем в течение двадцати дней. Если же требование потребителя не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

1) соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

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

3) отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков (п. 6 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Обращаем ваше внимание на следующие два положения действующего законодательства. Согласно вышеупомянутой статье Закона "О защите прав потребителей", во-первых, исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Во-вторых, в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет - на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет - на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные Законом РФ "О защите прав потребителей", если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

Согласно ст. 27 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг).

При этом согласно действующему законодательству срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги), или (и) датой (периодом), с которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг). По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки) (ст. 27 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Статьей 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" предусмотрено, если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет оказана (выполнена) в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- 1) назначить исполнителю новый срок;
- 2) поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- 3) потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
- 4) расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы).

Помимо этого, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

Если потребитель назначает исполнителю новый срок выполнения работы, то новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в соответствующем договоре о выполнении работы (оказании услуги) или же фиксируются в новом договоре.

Если исполнитель работы или услуги вновь не уложится уже в новый предоставленный потребителем срок, то потребитель имеет полное право предъявить исполнителю любые другие требования, установленные законом, о которых говорилось выше.

Обращаем ваше внимание также на то, что п. 5 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" установлена имущественная ответственность за нарушение установленных в договоре или законе сроков оказания услуги (выполнения работы). В случае, если исполнитель нарушил установленные сроки выполнения работ, он должен выплатить потребителю неустойку (пени) за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы). Если же цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена, то неустойка будет исчисляться от общей цены заказа.

Это минимальный размер неустойки, которую будет выплачивать вам исполнитель в случае нарушения сроков выполнения работы. В договоре вы можете самостоятельно увеличить размер выплачиваемой вам пени.

Статьей 28 Закона установлены следующие правила исчисления размера неустойки:

- 1) неустойка (пени) за нарушение срока начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований;

2) неустойка (пени) за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных Законом РФ "О защите прав потребителей".

При этом надлежит учитывать, что если срок устранения недостатков не был определен письменным соглашением сторон, то в соответствии с п. 1 ст. 20 Закона РФ "О защите прав потребителей" недостатки должны быть устранены незамедлительно, т.е. в минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения.

В том случае, если потребитель предъявил изготовителю какое-нибудь другое требование (например, потребовал уменьшения цены), то неустойка (пеня) за нарушение установленных сроков взыскивается до предъявления потребителем этого требования, а в случае просрочки выполнения и этого требования также взыскивается неустойка (пеня).

В случае, если продавцу или изготовителю предъявлено несколько требований (например, устранения недостатков и предоставления во временное пользование аналогичного товара длительного пользования), то неустойка (пеня) будет взыскиваться за каждое допущенное нарушение.

Повторимся, что согласно п. 5 ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" размер неустойки (пеней) рассчитывается исходя из цены оказания услуги (выполнения работы), а если эта цена не указана - исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного его удовлетворения или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Главой VI Правил бытового обслуживания населения в РФ установлены следующие правила:

1) неустойка взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала исполнения работы (оказания услуги), ее этапа либо окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или до предъявления потребителем иных требований;

2) если исполнителем были одновременно нарушены установленные сроки начала и окончания работы (оказания услуги), ее этапа, неустойка (пеня) взыскивается за каждое нарушение, однако ее сумма в отличие от неустойки (пени) не может превышать цены отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа, если цена отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) не определена договором;

3) размер подлежащей взысканию неустойки (пени) определяется судом, исходя из цены товара (выполнения работы, оказания услуги), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом;

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

Учитывая, что Закон РФ "О защите прав потребителей" не содержит каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки, суд в соответствии со ст. 333 ГК РФ вправе уменьшить размер неустойки, если она явно

несоразмерна последствиям нарушения обязательств. При этом судом должны быть приняты во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной, заслуживающий уважения, интерес ответчика.

Как уже упоминалось выше, цена выполненной работы определяется исходя из цен, которые действуют на момент предъявления потребителем какого-либо требования, а если оно добровольно не удовлетворено - на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении цены.

Запомните, что в соответствии с действующим законодательством требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

#### 5.4. Смета на выполнение работы (услуги). Порядок оплаты выполненной работы (услуги)

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в сроки и в порядке, которые указаны в договоре. Согласно гл. III Правил бытового обслуживания населения в РФ потребитель обязан оплатить выполненную работу после ее окончательной сдачи исполнителем, причем только с согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.

В договоре стороны указывают цену за услугу (работу). Также следует учитывать, что если цена услуги (работы) установлена соответствующими государственными органами, то она не может быть выше этой установленной цены.

Пунктом 6 Правил бытового обслуживания населения в РФ специально оговорено, что исполнитель не имеет права без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. В случае, если исполнителем были оказаны какие-либо дополнительные услуги, то потребитель может отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Согласно ст. 33 Закона РФ "О защите прав потребителей" на выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Закон РФ "О защите прав потребителей" дает определение сметы. Смета - документ, в котором указаны перечень работ (услуг), материалов, оборудования и их стоимость (цена). Если одна из сторон (потребитель или изготовитель) требует составления сметы, то такое требование должно быть удовлетворено.

Смета бывает двух видов: твердой и приблизительной. При составлении твердой сметы исполнитель не вправе требовать оплаты дополнительных работ и расходов. Исполнитель не имеет права без согласия потребителя изменить твердую смету. Поэтому все расходы, произведенные сверх сметы, относятся на счет исполнителя.

Приблизительная смета составляется в том случае, когда сложно определить окончательную стоимость договора. Если приблизительную смету необходимо превысить, то исполнитель незамедлительно предупреждает об этом потребителя.

В соответствии с п. 3 ст. 33 Закона "О защите прав потребителей", если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об

этом потребителя. Если потребитель не дал согласия на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

На исполнителе лежит обязанность исполнить договор с сохранением права на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы, если он своевременно не предупредил потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы.

Законом не оговаривается, кто и за чей счет должен составлять смету. Однако согласно ст. 709 ГК РФ цена в договоре подряда (смета) должна по общему правилу включать издержки подрядчика и его вознаграждение. Кроме того, ст. 709 ГК РФ содержит очень важное правило на тот случай, когда в договоре не оговорен характер сметы (цены). В этом случае смета (цена) считается твердой.

Смета является неотъемлемой частью договора, поэтому приобретает силу с момента ее согласования обеими сторонами. Это касается как твердой, так и приблизительной сметы. <17>

-----  
<17> Парций Я.Е. Постатейный комментарий к Закону РФ "О защите прав потребителей".

Согласно п. 2 ст. 33 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель - ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов. Однако эта же статья устанавливает правило, согласно которому исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

Пунктом 3 ст. 33 Закона РФ "О защите прав потребителей" установлено, что:

1) если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя;

2) если потребитель не дал согласия на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу);

3) исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

Согласно ст. 34 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

При выполнении работы из материала потребителя Законом РФ "О защите прав потребителей" установлены следующие правила.

Во-первых, исполнитель, представивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

Во-вторых, материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы, с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть представлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены представленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета (п. 7 Правил бытового обслуживания населения в РФ).

В соответствии со ст. 34 Закона РФ "О защите прав потребителей" материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование. При этом на исполнителя законом возложен ряд обязанностей:

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

2) представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

Если материал, который был передан исполнителю, был полностью потерян или же частично поврежден, то исполнитель обязан:

1) либо в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества;

2) либо по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок;

3) при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества исполнитель обязан возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем (ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Если предоставленный исполнителю материал был утерян, то в соответствии с п. 2 ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей" цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется:

1) либо исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем, в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было;

2) либо исходя из цены материала (вещи), определенной в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

Обращаем ваше внимание на то, что исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение), либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи) (п. 3 ст. 35 Закона "О защите прав потребителей").

Отметим, что согласно ст. 36 Закона РФ "О защите прав потребителей" исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от

потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

Потребитель, своевременно информированный исполнителем, должен в разумный срок заменить непригодный или недоброкачественный материал, либо изменить указания о способе выполнения работы (оказания услуги), либо устранить обстоятельства, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги). В противном случае исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

## **Глава 6. ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **6.1. Государственная защита прав потребителей**

Государственная защита прав потребителей - это довольно широкая правовая категория, призванная обеспечить строгое и неуклонное исполнение закона и подзаконных актов, а также соблюдение дисциплины не только юридическими лицами различных форм собственности, но и общественными объединениями и гражданами.

Согласно ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей" государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

1) проведение мероприятий, связанных с контролем, проверки соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

2) выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством РФ, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

3) в установленном законодательством РФ порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

4) направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством РФ порядке;

5) направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей;

6) обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ прав потребителей.

В соответствии с п. 3 ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей" уполномоченные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены

судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей. Эти организации дают также разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также утверждают положение о порядке рассмотрения ими дел о нарушении законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей. Закон устанавливает, что изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию соответствующих органов исполнительной власти и их должностных лиц обязан представить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную необходимую информацию (ст. 41 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Ведущую роль в проведении государственного контроля и надзора на потребительском рынке играют следующие федеральные органы исполнительной власти:

- 1) Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- 2) Министерство внутренних дел РФ;
- 3) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- 4) иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контрольно-надзорные функции.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека утверждено Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. N 322.

Согласно указанному Положению Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка. Свою деятельность Служба осуществляет непосредственно и через свои территориальные органы.

Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека возглавляет руководитель, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Правительством РФ по представлению Министра здравоохранения и социального развития РФ. Руководитель Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является главным государственным санитарным врачом РФ.

К полномочиям Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека относятся надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе государственный контроль соблюдения законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также контроль соблюдения правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности имеет право:

1) организовывать проведение необходимых исследований, испытаний, экспертиз, анализов и оценок, в том числе научных исследований по вопросам осуществления надзора в установленной сфере деятельности;

2) давать юридическим и физическим лицам разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;

3) запрашивать и получать сведения, необходимые для принятия решений по отнесенным к компетенции Службы вопросам;

4) привлекать в установленном порядке для проработки вопросов установленной сферы деятельности научные и иные организации, ученых и специалистов;

5) пресекать факты нарушения законодательства РФ в установленной сфере деятельности, а также применять предусмотренные законодательством РФ меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленные на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений юридическими лицами и гражданами обязательных требований в установленной сфере деятельности;

6) осуществлять контроль деятельности территориальных органов Службы и подведомственных организаций;

7) создавать совещательные и экспертные органы (советы, комиссии, группы, коллегии) в установленной сфере деятельности (п. 6 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека).

Отметим, что в соответствии с вышеуказанным Положением Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека не имеет права осуществлять в установленной сфере деятельности нормативно-правовое регулирование, кроме случаев, устанавливаемых указами Президента РФ и постановлениями Правительства РФ, а также управление государственным имуществом и оказание платных услуг.

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, (Положение о Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии утверждено Постановлением Правительства РФ от 17 июня 2004 г. N 294). Реализуя функции межотраслевого регулирования, Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии осуществляет свои полномочия в следующих областях: обеспечение единства измерений, стандартов, правил стандартизации, норм и рекомендаций в этой области, введение в действие общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации государственного контроля (надзора).

В соответствии с п. 5 Положения о Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии осуществляет такие полномочия в установленной сфере деятельности, как организация экспертизы проектов национальных стандартов, проверка в установленном порядке средств измерений в РФ, сбор и обработка информации о случаях причинения вреда вследствие нарушения требований технических регламентов, а также информирование приобретателей, изготовителей и продавцов по вопросам соблюдения требований технических регламентов, учет национальных стандартов, правил стандартизации, норм и рекомендаций в этой области и обеспечение их доступности заинтересованным лицам.

Министерство внутренних дел РФ. Согласно Положению о Министерстве внутренних дел РФ, утвержденному Указом Президента РФ от 19 июля 2004 г. N 927 "Вопросы Министерства внутренних дел Российской Федерации", Министерство внутренних дел РФ (МВД России) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации

государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере внутренних дел, в том числе в сфере миграции.

Согласно указанному Положению МВД России осуществляет свою деятельность во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, общественными объединениями и организациями.

В соответствии с п. 8 Положения о Министерстве внутренних дел РФ МВД России осуществляет следующие полномочия: организует производство по делам об административных правонарушениях, отнесенных к их компетенции, производит дознание и предварительное следствие по уголовным делам, участвует в работе по стандартизации, метрологии и сертификации, а также организует прием граждан, своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок.

## 6.2. Полномочия органов по защите прав потребителей при местной администрации

Полномочия органов местного самоуправления в области защиты законных интересов и прав потребителей в муниципальных образованиях определены ст. 44 Закона РФ "О защите прав потребителей". В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

1) рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

2) обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг).

В соответствии с действующим законодательством органы местного самоуправления самостоятельно формируют в составе местных администраций структуры по защите прав потребителей (службы, отделы) или возлагают эти обязанности на работников других структурных подразделений.

Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей реализуются ими в соответствии с Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

Работа структурных подразделений по защите прав потребителей в органах местного самоуправления определяется положением, утверждаемым главой органа местного самоуправления.

Указанное структурное подразделение возглавляет руководитель, назначаемый и освобождаемый от должности главой органа местного самоуправления. Последний несет полную ответственность за работу своего подразделения.

Если структура администрации не позволяет иметь самостоятельное подразделение, то работа по защите прав потребителей возлагается на конкретных работников других подразделений местных администраций. В случае, если такое возложение обязанностей невозможно, то в штатном расписании

муниципального образования можно предусмотреть должность специального уполномоченного.

Конечно, органы местного самоуправления не могут самостоятельно решать все вопросы по защите прав потребителей, поэтому в своей работе они обязательно сотрудничают с различными организациями, например с территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти, в чью компетенцию входят вопросы защиты прав потребителей, органами исполнительной власти субъектов РФ, некоммерческими общественными объединениями потребителей и т.д.

Итак, давайте же посмотрим, как осуществляется защита прав потребителей органами местного самоуправления. Согласно п. 2.2 Методических рекомендаций для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей (разработаны Министерством РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства на основании ст. 44 Закона РФ "О защите прав потребителей") органы местного самоуправления:

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

Этим же пунктом Методических рекомендаций предусмотрено, что заявления потребителей должны рассматриваться в срок не более месяца. В случаях, когда для рассмотрения заявления необходимы проведение экспертизы, востребование дополнительных материалов и т.д., сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на один месяц.

Работники подразделений по защите прав потребителей, рассматривая заявления и обращения потребителей, при необходимости проводят проверки хозсубъектов.

В случае подтверждения нарушений в соответствии с установленными полномочиями принимают следующие меры по их устранению:

- 1) разъясняют потребителям их права, помогают в составлении претензий к хозяйствующим субъектам по выявленным фактам нарушений законодательства о защите прав потребителей. Претензия вручается адресату лично с отметкой о вручении либо отсылается по почте заказным письмом с уведомлением. У потребителя должна оставаться копия претензии;
- 2) проводят работу с хозяйствующими субъектами в целях устранения нарушений в добровольном порядке, разъясняют их обязанности и установленные Законом РФ "О защите прав потребителей" последствия несоблюдения норм настоящего Закона;
- 3) по фактам выявления товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды составляют акты о выявленных нарушениях и незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль качества и безопасности продукции и услуг;
- 4) помогают потребителям составлять иски в суд либо самостоятельно предъявляют иски в защиту прав конкретного потребителя или о признании действия продавца (изготовителя, исполнителя) противоправными в

отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий. В соответствии со ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей", если с заявлением в защиту прав потребителей выступают органы местного самоуправления, а суд вынес решение о взыскании с изготовителя, продавца, исполнителя, нарушившего права потребителя, штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются соответствующему органу местного самоуправления. При этом важно, чтобы орган местного самоуправления заявил требование о взыскании такого штрафа с хозяйствующего субъекта;

5) обращаются за консультациями в соответствующие органы или передают им на рассмотрение материалы по конкретным нарушениям законодательства о защите прав потребителей (п. 2.2 Методических рекомендаций).

По результатам проверок, проводимых органами местного самоуправления:

1) товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещают об этом территориальные структуры федеральных органов исполнительной власти, осуществляющие контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг);

2) продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, приостанавливают продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) до представления информации или прекращают продажу. Указанные нарушения и сроки его устранения отмечаются в акте проверки. Продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) возобновляется при условии доведения до потребителя необходимой информации, что подтверждается актом по результатам повторной проверки. В случае непредставления информации и после повторной проверки продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) прекращается;

3) продажи товаров с просроченными сроками годности или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, прекращают продажу товаров. В акте отмечаются выявленные нарушения, информация о которых направляется в соответствующие территориальные подразделения федеральных органов исполнительной власти (п. 3 Методических рекомендаций для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей).

В завершение обращаем ваше внимание на то, что Методическими рекомендациями для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей закреплено, что представители органов местного самоуправления могут привлекаться к участию в работе комиссии по изъятию из продажи недоброкачественной или опасной для потребления и окружающей среды продукции.

### 6.3. Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)"

Федеральный закон от 8 августа 2001 г. N 134-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" направлен на защиту прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ государственного контроля (надзора).

Согласно п. 4 ст. 1 настоящего Федерального закона устанавливаются:

1) порядок проведения мероприятий по контролю, осуществляемых органами государственного контроля (надзора);

2) права юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора), меры по защите их прав и законных интересов;

3) обязанности органов государственного контроля (надзора) и их должностных лиц при проведении мероприятий по контролю.

В ст. 7 ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" указано, что абсолютно все мероприятия по контролю могут проводиться только на основании распоряжений (приказов) органов государственного контроля (надзора).

В распоряжении (приказе) о проведении мероприятия по контролю указываются:

1) номер и дата распоряжения (приказа) о проведении мероприятия по контролю;

2) наименование органа государственного контроля (надзора);

3) фамилия, имя, отчество и должность лица (лиц), уполномоченного на проведение мероприятия по контролю;

4) наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя, в отношении которых проводится мероприятие по контролю;

5) цели, задачи и предмет проводимого мероприятия по контролю;

6) правовые основания проведения мероприятия по контролю, в том числе нормативные правовые акты, обязательные требования которых подлежат проверке;

7) даты начала и окончания мероприятия по контролю.

Распоряжение (приказ) о проведении мероприятия по контролю либо его заверенная печатью копия предъявляются должностным лицом, осуществляющим мероприятие по контролю, руководителю или иному должностному лицу юридического лица либо индивидуальному предпринимателю одновременно со служебным удостоверением.

Отметим, что в соответствии с п. 2 ст. 7 ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" мероприятие по контролю может проводиться только тем должностным лицом (лицами), которое указано в распоряжении (приказе) о проведении мероприятия по контролю. При этом продолжительность мероприятия по контролю не должна превышать одного месяца.

В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований (испытаний), экспертиз со значительным объемом мероприятий по контролю, на основании мотивированного предложения должностного лица, осуществляющего мероприятие по контролю, руководителем органа государственного контроля (надзора) или его заместителем срок проведения мероприятия по контролю может быть продлен, но не более чем на один месяц (п. 3 ст. 7 ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)").

Все мероприятия по контролю могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые мероприятия осуществляются для проверки выполнения той или иной организацией обязательных требований органом государственного контроля (надзора) в пределах своей компетенции. Для плановых проверок законом установлено временное ограничение. Так, каждым контролирующим органом плановая проверка может быть проведена не более чем один раз в два года. В

отношении субъекта малого предпринимательства плановое мероприятие может быть проведено не ранее чем через три года с момента его государственной регистрации.

Целью внеплановой проверки является контроль исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений. Кроме того, согласно п. 5 ст. 7 ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" внеплановые мероприятия по контролю проводятся органами государственного контроля (надзора) в случаях:

1) получения информации от юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, органов государственной власти о возникновении аварийных ситуаций, изменениях или нарушениях технологических процессов, а также выходе из строя сооружений, оборудования, которые могут непосредственно причинить вред жизни, здоровью людей, окружающей среде и имуществу граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

2) возникновения угрозы здоровью и жизни граждан, загрязнения окружающей среды, повреждения имущества, в том числе в отношении однородных товаров (работ, услуг) других юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей;

3) обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) иных юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей, связанные с невыполнением ими обязательных требований, а также получения иной информации, подтверждаемой документами и иными доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков таких нарушений.

Как и плановые проверки, внеплановые мероприятия по контролю могут проводиться только по мотивированному решению органа государственного контроля (надзора), в том числе в отношении иных юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, использующих соответствующие однородные товары (работы, услуги) и (или) объекты.

Как мы видим, ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)", строго регламентируя порядок проведения всех контрольных мероприятий, при их проведении защищает интересы предпринимателей. Так, Законом четко определены права и обязанности каждой из сторон. Остановимся на них немного подробнее.

Согласно ст. 8 ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" при проведении мероприятий по контролю должностные лица органов государственного контроля (надзора) не имеют права:

1) проверять выполнение обязательных требований, не относящихся к компетенции органа государственного контроля (надзора), от имени которого действуют должностные лица;

2) осуществлять плановые проверки в случае отсутствия при проведении мероприятий по контролю должностных лиц, работников проверяемых юридических лиц или индивидуальных предпринимателей либо их представителей;

3) требовать представления документов, информации, образцов (проб) продукции, если они не являются объектами мероприятий по контролю и не относятся к предмету проверки, а также изымать оригиналы документов, относящихся к предмету проверки;

4) требовать образцы (пробы) продукции для проведения их исследований (испытаний), экспертизы без оформления акта об отборе образцов (проб)

продукции в установленной форме и в количестве, превышающем нормы, установленные государственными стандартами или иными нормативными документами;

5) распространять информацию, составляющую охраняемую законом тайну и полученную в результате проведения мероприятий по контролю, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;

6) превышать установленные сроки проведения мероприятий по контролю.

В соответствии со ст. 11 ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" должностные лица органов государственного контроля (надзора) при проведении мероприятий по контролю обязаны:

1) своевременно и в полной мере исполнять предоставленные в соответствии с законодательством РФ полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений обязательных требований;

2) соблюдать законодательство РФ, права и законные интересы юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

3) проводить мероприятия по контролю на основании и в строгом соответствии с распоряжениями органов государственного контроля (надзора) о проведении мероприятий по контролю в порядке, установленном ст. 8 настоящего Федерального закона;

4) посещать объекты (территории и помещения) юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в целях проведения мероприятия по контролю только во время исполнения служебных обязанностей при предъявлении служебного удостоверения и распоряжения органов государственного контроля (надзора) о проведении мероприятия по контролю;

5) не препятствовать представителям юридического лица или индивидуального предпринимателя присутствовать при проведении мероприятия по контролю, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;

6) предоставлять должностным лицам юридического лица или индивидуальным предпринимателям либо их представителям, присутствующим при проведении мероприятия по контролю, относящуюся к предмету проверки необходимую информацию;

7) знакомить должностных лиц юридического лица или индивидуального предпринимателя либо их представителей с результатами мероприятий по контролю;

8) при определении мер, принимаемых по фактам выявленных нарушений, учитывать соответствие указанных мер тяжести нарушений, их потенциальной опасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества, а также не допускать необоснованных ограничений прав и законных интересов граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

9) доказывать законность своих действий при их обжаловании юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в порядке, установленном законодательством РФ.

Должностные лица и (или) представители юридического лица и индивидуальные предприниматели и (или) их представители при проведении мероприятий по контролю имеют право:

1) непосредственно присутствовать при проведении мероприятий по контролю, давать объяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;

2) получать информацию, предоставление которой предусмотрено настоящим Федеральным законом и иными нормативными правовыми актами;

3) знакомиться с результатами мероприятий по контролю и указывать в актах о своем ознакомлении, согласии или несогласии с ними, а также с отдельными действиями должностных лиц органов государственного контроля (надзора);

4) обжаловать действия (бездействие) должностных лиц органов государственного контроля (надзора) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ (ст. 13 ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)").

Отметим, что в соответствии с действующим законодательством органы государственного контроля (надзора) и их должностные лица в случае ненадлежащего исполнения своих функций и служебных обязанностей при проведении мероприятий по контролю, совершения противоправных действий (бездействия) несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

О мерах, принятых в отношении должностных лиц, виновных в нарушении законодательства РФ, органы государственного контроля (надзора) обязаны в месячный срок сообщить юридическому лицу и (или) индивидуальному предпринимателю, права и законные интересы которых нарушены.

Таким образом, должностные лица контролирующих органов обязаны строго соблюдать все нормы действующего законодательства. В частности, в соответствии со ст. 9 ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" по результатам мероприятия по контролю должностным лицом (лицами) органа государственного контроля (надзора), осуществляющим проверку, составляется акт установленной формы в двух экземплярах, в котором указываются:

- 1) дата, время и место составления акта;
- 2) наименование органа государственного контроля (надзора);
- 3) дата и номер распоряжения, на основании которого проведено мероприятие по контролю;
- 4) фамилия, имя, отчество и должность лица (лиц), проводившего мероприятие по контролю;
- 5) наименование проверяемого юридического лица или фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя, фамилия, имя, отчество, должность представителя юридического лица или представителя индивидуального предпринимателя, присутствовавших при проведении мероприятия по контролю;
- 6) дата, время и место проведения мероприятия по контролю;
- 7) сведения о результатах мероприятия по контролю, в том числе о выявленных нарушениях, их характере, лицах, на которых возлагается ответственность за совершение этих нарушений;
- 8) сведения об ознакомлении или отказе в ознакомлении с актом представителя юридического лица или индивидуального предпринимателя, а также лиц, присутствовавших при проведении мероприятия по контролю, их подписи или отказ от подписи;
- 9) подпись должностного лица (лиц), осуществившего мероприятие по контролю.

К акту прилагаются документы об отборе образцов (проб) продукции, обследовании объектов окружающей среды, протоколы (заключения) проведенных исследований (испытаний) и экспертиз, объяснения должностных лиц органов государственного контроля (надзора), работников, на которых возлагается ответственность за нарушения обязательных требований, и другие документы или их копии, связанные с результатами мероприятия по контролю.

Один экземпляр акта с копиями приложений под расписку вручается руководителю юридического лица или его заместителю и индивидуальному

предпринимателю либо их представителям или направляется по почте с уведомлением о вручении, которое приобщается к экземпляру акта, остающемуся в деле органа государственного контроля (надзора).

Если в ходе проведения проверки было обнаружено, что в действиях предпринимателя или организации присутствует состав административного правонарушения, то в этом случае составляется протокол об административном правонарушении в порядке, установленном законодательством РФ об административных правонарушениях, и даются предписания об устранении выявленных нарушений.

Согласно п. 5 ст. 9 ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" юридические лица и индивидуальные предприниматели ведут журнал учета мероприятий по контролю. В журнале учета мероприятий по контролю должностным лицом органа государственного контроля (надзора) производится запись о проведенном мероприятии по контролю, содержащая сведения о наименовании органа государственного контроля (надзора), дате, времени проведения мероприятия по контролю, правовых основаниях, целях, задачах и предмете мероприятия по контролю, выявленных нарушениях, составленных протоколах, административных правонарушениях и выданных предписаниях, а также указываются фамилия, имя, отчество, должность лица (лиц), осуществившего мероприятие по контролю, и его (их) подпись.

Журнал учета мероприятий по контролю должен быть прошит, пронумерован и удостоверен печатью юридического лица или индивидуального предпринимателя. При отсутствии журнала учета мероприятий по контролю в акте, составляемом по результатам проведенного мероприятия по контролю, делается соответствующая запись (п. 5 ст. 9 ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)").

Если при проведении соответствующих мероприятий было выявлено нарушение требований, установленных действующим законодательством, то те или иные должностные лица контролирующих органов обязаны принять все необходимые меры по контролю за устранением выявленных нарушений, предотвращением возможного причинения вреда жизни, здоровью людей, окружающей среде и имуществу, а также меры по привлечению к ответственности лиц, допустивших нарушения.

Обращаем ваше внимание также на следующее положение законодательства, защищающее права потребителя по безопасности товаров. Согласно ч. 2 ст. 10 ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" в случае, если при проведении мероприятия по контролю будет установлено, что товар (работа, услуга) может причинить вред жизни, здоровью, окружающей среде и имуществу потребителей, орган государственного контроля (надзора) обязан довести до сведения потребителей информацию об опасном товаре (работе, услуге), способах предотвращения возможного вреда, принять меры к недопущению причинения вреда, в том числе путем приостановления производства (реализации, выполнения) товара (работы, услуги) и (или) отзыва товара с рынка в порядке, установленном законодательством РФ, с последующим возмещением затрат за счет виновного лица. Орган государственного контроля (надзора) может обращаться в суд с требованием о возмещении расходов на проведение исследований (испытаний) и экспертиз, в результате которых выявлены нарушения обязательных требований.

Все проверяемые организации независимо от организационно-правовых форм имеют право в соответствии с уставными документами осуществлять защиту прав и законных интересов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в порядке, установленном законодательством РФ. При этом согласно действующему законодательству защита прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора) осуществляется в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

Кроме того, защиту интересов предпринимателей могут осуществлять объединения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также иные некоммерческие организации, которые вправе:

1) обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты на противоречащие закону нормативные правовые акты федеральных органов исполнительной власти, нормативные правовые акты органов исполнительной власти субъектов РФ и нормативные правовые акты органов местного самоуправления;

2) обращаться в суд в защиту прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, в том числе в защиту прав неопределенного круга юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (ст. 16 ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)").

В завершение остановимся на вопросе возмещения ущерба или вреда юридическому лицу и индивидуальному предпринимателю вследствие действий (бездействия) должностных лиц органов государственного контроля (надзора) при проведении государственного контроля (надзора). Если те или иные действия или бездействия должностного лица контролирующего органа признаны в порядке, установленном законодательством РФ, неправомерными, то вред, причиненный этими неправомерными действиями, подлежит возмещению в соответствии с гражданским законодательством.

Согласно ч. 2 ст. 14 ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)" при определении размера убытков, причиненных юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю неправомерными действиями должностных лиц органа государственного контроля (надзора), также учитываются расходы юридического лица или индивидуального предпринимателя, относимые на себестоимость продукции (работ, услуг) или на финансовые результаты его деятельности, а также затраты, которые юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, чьи права нарушены, произвели или должны будут произвести для получения юридической или иной профессиональной помощи.

#### 6.4. Общественная защита прав потребителей.

##### Полномочия общественных организаций потребителей

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

Общественные объединения потребителей осуществляют свою деятельность в соответствии с Федеральным законом от 19 мая 1995 г. N 82-ФЗ "Об общественных объединениях". Согласно настоящему Закону право граждан на объединение включает в себя право создавать на добровольной основе общественные объединения для защиты общих интересов и достижения общих

целей, право вступать в существующие общественные объединения либо воздерживаться от вступления в них, а также право беспрепятственно выходить из общественных объединений.

В статье 5 ФЗ "Об общественных объединениях" дано понятие, что же такое общественное объединение. Под общественным объединением понимается добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения.

В соответствии с вышеуказанным Законом граждане имеют право создавать по своему выбору общественные объединения без предварительного разрешения органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также право вступать в такие общественные объединения на условиях соблюдения норм их уставов. Создаваемые гражданами общественные объединения могут регистрироваться в порядке, предусмотренном федеральным законом, и приобретать права юридического лица либо функционировать без государственной регистрации и приобретения прав юридического лица.

ФЗ "Об общественных объединениях" установлено, что деятельность общественных объединений потребителей основывается на принципах добровольности, равноправия, самоуправления и законности. Они свободны в определении своей внутренней структуры, целей, форм и методов деятельности. Деятельность общественных объединений потребителей гласная, а информация об их учредительных и программных документах является общедоступной.

Согласно ст. 52 ГК РФ общественное объединение потребителей (их ассоциации, союзы) функционирует на основании устава, утверждаемого на съезде (конференции) или общим собранием членов объединения. Устав общественного объединения должен предусматривать:

- 1) название, цели общественного объединения, его организационно-правовую форму;
- 2) структуру общественного объединения, руководящие и контрольно-ревизионные органы общественного объединения, территорию, в пределах которой данное объединение осуществляет свою деятельность;
- 3) условия и порядок приобретения и утраты членства в общественном объединении, права и обязанности членов данного объединения (только для объединения, предусматривающего членство);
- 4) компетенцию и порядок формирования руководящих органов общественного объединения, сроки их полномочий, место нахождения постоянно действующего руководящего органа;
- 5) порядок внесения изменений и дополнений в устав общественного объединения;
- 6) источники формирования денежных средств и иного имущества общественного объединения, права общественного объединения и его структурных подразделений по управлению имуществом;
- 7) порядок реорганизации и (или) ликвидации общественного объединения (ст. 20 ФЗ "Об общественных объединениях").

В соответствии со ст. 45 Закона РФ "О защите прав потребителей" общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

- 1) участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- 2) проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ,

услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

3) проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

4) распространять информацию о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав, результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

5) вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством РФ о техническом регулировании обязательным требованиям;

6) вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами РФ;

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

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

Кроме того, в соответствии со ст. 27 ФЗ "Об общественных объединениях" общественные объединения имеют право:

1) свободно распространять информацию о своей деятельности;

2) участвовать в выработке решений органов государственной власти и органов местного самоуправления в порядке и объеме, предусмотренных настоящим Федеральным законом и другими законами;

3) проводить собрания, митинги, демонстрации, шествия и пикетирование;

4) учреждать средства массовой информации и осуществлять издательскую деятельность;

5) представлять и защищать свои права, законные интересы своих членов и участников, а также других граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления и общественных объединениях;

6) осуществлять в полном объеме полномочия, предусмотренные законами об общественных объединениях;

7) выступать с инициативами по различным вопросам общественной жизни, вносить предложения в органы государственной власти;

8) участвовать в выборах и референдумах в порядке, установленном законодательством РФ.

Необходимо отметить, что п. 2 ст. 45 Закона РФ "О защите прав потребителей", предусматривающий возможность проверки соблюдения прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, а также составление актов о выявленных нарушениях прав потребителей, сводит соответствующее право общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) к выявлению именно нарушений прав потребителей, т.е. к установлению фактов, свидетельствующих исключительно о несоблюдении императивных норм потребительского законодательства, устанавливающих эти права.

Таким образом, в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" общественные объединения потребителей вправе осуществлять именно общественный контроль соблюдения прав и интересов потребителей с применением соответствующих мер общественного воздействия на изготовителя (исполнителя, продавца). Действенными мерами являются разъяснительная и просветительская работа среди предпринимательских структур и граждан-потребителей, консультирование, оказание помощи в составлении искового заявления и сопровождении дел при судебной защите, широкое информирование населения через СМИ о правах потребителей.

В государственном докладе по защите прав потребителей было отмечено, что в настоящее время в РФ действуют более 600 общественных объединений местного, регионального и межрегионального уровней. На международном и национальном уровнях общественные объединения России представлены соответственно Международной конфедерацией обществ потребителей (КонфОП), Союзом потребителей Российской Федерации (СП РФ), Всероссийской лигой защитников потребителей (ВЛЗП).

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

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

Так, Конфедерация обществ потребителей совместно с Институтом национального проекта "Общественный договор" выступила инициатором разработки пакета законопроектов, направленных на снятие административных барьеров в экономике. Разработаны проекты Федеральных законов "О государственной регистрации юридических лиц", "О стандартизации и подтверждении соответствия", "Об основах государственного контроля (надзора) на рынке товаров, работ и услуг", "Об организациях саморегулирования", новая редакция Федерального закона "О лицензировании отдельных видов деятельности", поправки к Закону РФ "О защите прав потребителей".

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

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

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

Лига разработала систему организации защиты прав потребителей в регионе. Одновременно с разработкой системы началось ее частичное внедрение в регионах. В развитие системы организации защиты прав потребителей Лига разработала Программу регионального потребительского сравнительного тестирования товаров, работ, услуг (РПСТ), которая подразумевает независимую экспертизу и испытания качества и безопасности ряда образцов товаров, работ, услуг. Уделяя большое внимание вопросам потребительского образования, Всероссийская лига защитников потребителей разработала программу школьного потребительского образования, которая включает обучение потребительским знаниям в течение всего срока пребывания в общеобразовательной школе.

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

## Глава 7. ЮРИДИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### 7.1. Общее понятие юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей

Действующее российское законодательство предусматривает четыре вида юридической ответственности. Это:

- 1) уголовная ответственность за совершение преступления на основе норм уголовного права;
- 2) дисциплинарная ответственность за дисциплинарный проступок (нарушение трудовой дисциплины) на основе норм трудового права;
- 3) материальная (имущественная) ответственность за причинение имущественного вреда на основе норм трудового и гражданского права;
- 4) административная ответственность за совершение административного проступка на основе норм административного права.

Уголовная ответственность наступает за преступления, поэтому представляет собой наиболее суровый вид юридической ответственности. Только наличие в действиях индивида состава уголовного преступления служит основанием возникновения уголовной ответственности. Возлагается она специальным правоприменительным актом - приговором суда, определяющим соответствующую деянию меру наказания. Уголовная ответственность воздействует непосредственно и прямо на личность преступника, даже если при этом наказание сопровождается ограничением его личных имущественных прав. Уголовное судопроизводство осуществляется в строго регламентированной процессуальной форме, обеспечивающей установление объективной истины по делу и наказание действительно виновных. <18>

---

<18> Теория государства и права: Курс лекций / Под ред. Н.И. Матузова, А.В. Малько. Саратов, 1995.

Гражданско-правовая ответственность предусмотрена за нарушение договорных обязательств или за причинение внедоговорного имущественного ущерба. Она имеет свои характерные черты, определяемые спецификой данной отрасли права и предмета ее регулирования. Наиболее характерные санкции здесь сводятся к возмещению правонарушителем имущественного вреда и восстановлению нарушенного права. Закон предусматривает также возможность взыскания с виновного в нарушении договорных обязательств неустойки в виде штрафа или пени, и в этом проявляется ее компенсационный, правовосстановительный характер. <19>

---

<19> Общая теория права: Учебник для юрид. вузов / Под общ. ред. А.С. Пиголкина. М., 1996.

Осуществляется гражданско-правовая ответственность не только в судебном, но и в арбитражном, административном порядке.

Административная ответственность следует за административные правонарушения. Через институт административной ответственности реализуются нормы различных отраслей права (административного, трудового, хозяйственного, финансового и др.), поэтому круг актов, имеющих к ней

отношение, весьма многочислен. Центральное место среди них занимает Кодекс об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ (КоАП РФ), где предусмотрены такие виды административных взысканий, как предупреждение, штраф, возмездное изъятие или конфискация определенных предметов, временное лишение специального права, исправительные работы, административный арест.

Дисциплинарная ответственность наступает вследствие совершения дисциплинарных проступков. Дисциплинарными санкциями могут быть замечание, выговор, строгий выговор, увольнение с работы и т.д. Осуществляется дисциплинарная ответственность через должностных лиц, обладающих дисциплинарной властью. <20>

-----  
<20> Теория государства и права: Курс лекций / Под ред. Н.И. Матузова, А.В. Малько. Саратов, 1995.

Любое противоправное деяние, как уже отмечалось, влечет за собой юридическую ответственность. Однако из этого общего правила имеются исключения, связанные с особенностями криминогенных общественных отношений, когда законодательством специально оговариваются такие обстоятельства, при наступлении которых ответственность исключается:

- 1) неменяемость;
- 2) необходимая оборона;
- 3) крайняя необходимость;

4) малозначительность правонарушения, не представляющего общественной опасности. Сразу отметим, что вопрос о признании деяния малозначительным решается на основе совокупности фактических обстоятельств каждого конкретного дела. Например, учитываются характер деяния, условия его совершения, отсутствие существенных вредных последствий, незначительность причиненного ущерба и т.д.;

- 5) другие (в зависимости от вида ответственности).

## 7.2. Виды юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей.

### Общая характеристика отдельных видов ответственности

Административное, гражданское и уголовное законодательство наиболее полно защищает права потребителя.

Давайте более подробно рассмотрим каждый вид юридической ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей.

1. Гражданско-правовая ответственность. Основной задачей гражданско-правовой ответственности является возмещение ущерба, причиненного потребителю за счет имущества продавца. Закон устанавливает различные гарантии удовлетворения требований потребителя: от уплаты штрафа за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке в размере цены иска до уплаты потребителю неустойки в случае просрочки выполнения его законных требований.

Состав гражданского правонарушения, т.е. совокупность условий, необходимых для привлечения к гражданской ответственности, составляют четыре условия: наличие вреда, противоправное поведение, причинная связь и вина правонарушителя. Давайте остановимся на этих условиях более подробно.

1. Вред. Вред - это те расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права.

Вред может быть материальным (связанным с имущественными потерями) и моральным (под которым понимаются физические или нравственные страдания). Существуют два способа возмещения вреда: в натуре или путем возмещения причиненных убытков. Если речь идет о возмещении морального вреда, то говорят о его денежной компенсации.

2. Противоправное поведение. Противоправным признается такое поведение, которое нарушает норму права. При этом совершенно не важно, знали ли причинитель вреда о том, что его действия нарушают ту или иную норму права или нет.

3. Причинная связь между противоправным поведением правонарушителя и наступившим вредом. Причинная связь - такая связь между явлениями, при которой одно явление (причина) предшествует другому (следствию) и порождает его. Следуя теории причинной связи, необходимо помнить, что противоправное поведение всегда должно предшествовать причиненному вреду, т.е. то или иное действие должно быть причиной конкретного вреда.

4. Вина правонарушителя. Вина представляет собой психическое отношение лица к своему противоправному поведению. Вина может быть в виде умысла или неосторожности.

Вина в форме умысла имеет место тогда, когда лицо, совершившее правонарушение, сознает противоправный характер своего действия (бездействия), предвидит его вредные последствия и желает наступления таких последствий или сознательно их допускает либо относится к ним безразлично.

При неосторожной форме вины лицо, совершающее правонарушение, предвидит возможность наступления вредных последствий своего действия (бездействия), но без достаточных к тому оснований самонадеянно рассчитывает на предотвращение таких последствий либо не предвидит возможности наступления таких последствий, хотя должно было и могло их предвидеть.

В гражданском законодательстве действует презумпция виновности должника, когда обязанность доказывать отсутствие вины лежит именно на должнике. Поэтому потребителю достаточно доказать факт приобретения товара, работы, услуги у конкретного лица (Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

Закон различает виды гражданской ответственности в зависимости от правовых оснований ее возникновения. Такими видами являются договорная и внедоговорная ответственность. Деление на указанные виды имеет практическое значение при применении мер ответственности.

Под договорной понимается ответственность, возникшая из договора в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением одной из сторон определенного обязательства.

Внедоговорная ответственность возникает в связи с причинением вреда одного лица другому. Здесь между причинителем вреда и потерпевшим отсутствуют какие-либо договорные отношения, а для наступления ответственности необходимо наличие реального ущерба.

Внедоговорной ответственности посвящены ст. 1064 - 1102 ГК РФ.

Согласно ст. 1064 ГК РФ вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред, или лицом, на которого такая обязанность прямо возложена законом (например, работодатель отвечает за вред, причиненный его работником).

В ч. 3 ст. 1064 ГК РФ закреплено правило, согласно которому в возмещении вреда может быть отказано в том случае, если вред причинен по просьбе или с

согласия потерпевшего, а действия причинителя вреда не нарушают нравственных принципов общества.

Параграфом 3 гл. 59 ГК РФ установлены правила возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товаров, работ и услуг, которые действуют лишь в тех случаях, когда товар, работа или услуга приобретаются в потребительских целях, а не для использования в предпринимательской деятельности. В соответствии со ст. 1095 ГК РФ вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

В соответствии со ст. 1096 ГК РФ вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению по выбору потерпевшего продавцом или изготовителем товара. Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем).

Обращаем ваше внимание на тот факт, что вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги, подлежит возмещению, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если срок годности или срок службы не установлен - в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги) (ч. 1 ст. 1097 ГК РФ). При этом независимо от времени причинения вред подлежит возмещению, если:

1) в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен;

2) лицо, которому был продан товар, для которого была выполнена работа или которому была оказана услуга, не было предупреждено о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).

Кроме этого, в соответствии со ст. 1098 ГК РФ продавец или изготовитель товара, исполнитель работы или услуги освобождается от ответственности в случае, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения.

При нарушении своих прав потребитель вправе потребовать компенсацию морального вреда. Понятие "моральный вред" раскрывает ст. 151 ГК РФ, из которой следует, что моральный вред - это физические и нравственные страдания. Физические страдания - любые болезненные или неприятные ощущения, например боль, головокружение, удушье. Нравственные страдания могут выражаться в форме различных переживаний, таких как страх, обида, возмущение, чувство беспомощности и т.п.

Правила компенсации морального вреда установлены в ст. 151, 1099 - 1101 УК РФ.

Согласно ст. 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

Как и в случае возмещения материального ущерба, для возникновения права на компенсацию морального вреда необходимо одновременное наличие следующих четырех условий, таких как:

1) претерпевание гражданином морального вреда, т.е. физических или нравственных страданий;

2) противоправное действие (бездействие) причинителя вреда, нарушающее принадлежащие гражданину неимущественные права или посягающее на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага;

3) причинная связь между противоправным действием (бездействием) и моральным вредом;

4) вина причинителя вреда, так как в силу ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, возмещается причинителем вреда только при наличии вины.

ГК РФ предусматривает единственную форму, в которой суд может взыскать компенсацию с причинителя вреда, - денежную (п. 1 ст. 1101 ГК РФ). Однако точный размер компенсации законодательно не установлен. Законодатель лишь указал некоторые качественные критерии, которые суд обязан учитывать при определении размера компенсации:

1) характер и степень нравственных и физических страданий;

2) степень вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием ответственности за причинение вреда;

3) фактические обстоятельства, при которых был причинен моральный вред, и иные заслуживающие внимания обстоятельства;

4) индивидуальные особенности потерпевшего;

5) требования разумности и справедливости.

В любом случае необходимо помнить следующее. Поскольку моральный вред возмещается в денежной или иной материальной форме и в размере, определяемом судом, независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда, размер иска, удовлетворяемого судом, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки, а должен основываться на характере и объеме причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом конкретном случае (п. 25 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

Кроме этого, п. 13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" обращает внимание на то, что при рассмотрении дел о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вследствие непредоставления достоверной или полной информации о товаре (работе, услуге), необходимо учитывать, что в соответствии со ст. 1095 - 1097 ГК РФ, п. 3 ст. 12 и п. 1 - 4 ст. 14 Закона РФ "О защите прав потребителей" такой вред подлежит возмещению продавцом или изготовителем либо исполнителем в полном объеме и независимо от того, состоял ли потерпевший с ними в договорных отношениях.

2. Административная ответственность. Основанием для ее возникновения является административное правонарушение.

Согласно ст. 2.1 КоАП РФ административным правонарушением признается противоправное виновное действие (бездействие) физического или юридического лица, за которое КоАП РФ или законами субъектов РФ об административных правонарушениях установлена административная ответственность.

Административное наказание является установленной государством мерой ответственности за совершение административного правонарушения и применяется в целях предупреждения совершения новых правонарушений как самим правонарушителем, так и другими лицами (ст. 3.1 КоАП РФ).

За совершение административных правонарушений могут устанавливаться и применяться следующие административные наказания:

- 1) предупреждение;
- 2) административный штраф;
- 3) возмездное изъятие орудия совершения или предмета административного правонарушения;
- 4) конфискация орудия совершения или предмета административного правонарушения;
- 5) лишение специального права, предоставленного физическому лицу;
- 6) административный арест;
- 7) административное выдворение за пределы РФ иностранного гражданина или лица без гражданства;
- 8) дисквалификация.

В КоАП РФ ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей предусмотрена ст. 14.4, 14.5, 14.6, 14.7, 14.8 и 19.19.

Давайте подробнее остановимся на составах этих административных правонарушений.

Статьей 14.4 КоАП РФ предусмотрена ответственность за продажу товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям или образцам по качеству, комплектности или упаковке. Совершение этих действий влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от десяти до пятнадцати минимальных размеров оплаты труда; на должностных лиц - от двадцати до тридцати минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от двухсот до трехсот минимальных размеров оплаты труда.

Частью 2 указанной статьи установлено, что продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг с нарушением санитарных правил или без сертификата соответствия (декларации о соответствии), удостоверяющего (удостоверяющей) безопасность таких товаров, работ либо услуг для жизни и здоровья людей, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двадцати до двадцати пяти минимальных размеров оплаты труда с конфискацией товаров или без таковой; на должностных лиц - от сорока до пятидесяти минимальных размеров оплаты труда с конфискацией товаров или без таковой; на юридических лиц - от четырехсот до пятисот минимальных размеров оплаты труда с конфискацией товаров или без таковой.

Ответственность, предусмотренная ч. 2 ст. 14.4 КоАП РФ, наступает в случаях:

- 1) деятельности индивидуального предпринимателя с нарушением санитарных правил;
- 2) продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг без сертификата соответствия.

Протоколы об административных правонарушениях, предусмотренных этой статьей КоАП РФ, составляют должностные лица органов внутренних дел (милиции) и органов государственной инспекции по торговле, качеству товаров и

защите прав потребителей (ст. 28.3, 23.49 КоАП РФ); об административных правонарушениях, предусмотренных ч. 2 ст. 14.4 КоАП РФ, - должностные лица органов Госсанэпиднадзора (ст. 23.13 КоАП РФ).

Если должностное лицо придет к выводу о необходимости конфискации товаров, то оно обязано передать дело в суд. В этом случае дело рассматривается мировыми судьями, судьями районных судов, если производство по делу велось в форме административного расследования. <21>

-----  
<21> Власть и бизнес: взаимная ответственность. Комментарий к законодательству / Под общей редакцией В.М. Жуйкова и Э.Н. Ренова. М.: Контракт, 2004.

Согласно ст. 14.5 КоАП РФ продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг в организациях торговли либо в иных организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, при отсутствии установленной информации об изготовителе или продавце либо без применения в установленных законом случаях контрольно-кассовых машин влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пятнадцати до двадцати минимальных размеров оплаты труда; на должностных лиц - от тридцати до сорока минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от трехсот до четырехсот минимальных размеров оплаты труда.

Статья 1 Федерального закона от 22 мая 2003 г. N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" определяет наличные денежные расчеты как расчеты, произведенные с использованием средств наличного платежа за приобретенные товары, выполненные работы, оказанные услуги.

Требования, предъявляемые к контрольно-кассовой технике, порядок и условия ее регистрации и применения закреплены ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт".

Согласно указанным выше нормативным актам при осуществлении денежных расчетов с населением разрешается применять исключительно зарегистрированные в налоговых органах контрольно-кассовые машины, а применение не зарегистрированных в налоговых органах контрольно-кассовых машин является нарушением требований закона и должно рассматриваться как осуществление денежных расчетов с населением без применения контрольно-кассовой машины, что влечет применение к нарушителям ответственности в соответствии со ст. 14.5 КоАП РФ.

Протоколы о данном административном правонарушении составляются должностными лицами налоговых органов, органов государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей (ч. 1 ст. 28.3 КоАП РФ), а также органов внутренних дел (милиции) (п. 1 ч. 2 ст. 28.3 КоАП РФ).

Дела об административных правонарушениях рассматривают должностные лица органов Госторгинспекции (ст. 23.49 КоАП РФ); в части продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг без применения контрольно-кассовой техники дела рассматривают должностные лица налоговых органов (ст. 23.5 КоАП РФ).

Согласно ст. 14.6 КоАП РФ завышение или занижение регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.), завышение или

занижение установленных надбавок (наценок) к ценам (тарифам, расценкам, ставкам и т.п.), нарушение установленного порядка регулирования цен (тарифов), а равно иное нарушение установленного порядка ценообразования влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двадцати до двадцати пяти минимальных размеров оплаты труда; на должностных лиц - от сорока до пятидесяти минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от четырехсот до пятисот минимальных размеров оплаты труда.

Согласно письму ГТК России от 17 мая 2002 г. N 01-06/19136 "О применении статей 28.5, 27.11 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях" государственное регулирование цен и тарифов осуществляют федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Федерации на основании правовых актов Президента РФ.

Государственному регулированию цен (тарифов) присущи следующие особенности:

1) главенствующее значение в осуществлении государственной политики в сфере ценообразования имеет Правительство РФ, которое располагает всеми полномочиями для разработки и осуществления мер по проведению единой политики цен (ст. 15 Федерального конституционного закона от 17 декабря 1997 г. N 2-ФКЗ "О Правительстве Российской Федерации");

2) Правительство РФ своими постановлениями делегирует осуществление полномочий в сфере ценообразования, предоставленных ему указанным выше Федеральным конституционным законом, другим федеральным органам исполнительной власти: Министерству экономического развития и торговли РФ, Министерству финансов РФ, Министерству сельского хозяйства РФ, Министерству РФ по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства, Государственному комитету РФ по статистике и многим другим федеральным министерствам и ведомствам. <22>

-----  
<22> Постатейный комментарий к Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях / Под ред. А.Б. Агапова. М., 2002.

В соответствии с основными положениями государственному регулированию на территории РФ подлежат:

- 1) оптовые цены на газ;
- 2) тарифы на услуги по транспортировке газа по магистральным газопроводам на территории РФ;
- 3) тарифы на услуги по транспортировке газа по магистральным газопроводам для независимых организаций;
- 4) тарифы на услуги по транспортировке газа по газопроводам независимых газотранспортных организаций;
- 5) тарифы на услуги по транспортировке газа по сетям газораспределительных организаций;
- 6) размер платы за снабженческо-сбытовые услуги газораспределительных организаций;
- 7) розничные цены на природный газ, реализуемый населению и жилищно-строительным кооперативам.

Объективная сторона правонарушения выражается в:

- 1) завышении регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.);

2) занижении регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок и т.п.);

3) завышении установленных надбавок (наценок) к ценам (тарифам, расценкам и т.п.);

4) занижении установленных надбавок (наценок) к ценам (тарифам, расценкам, ставкам и т.п.);

5) иных нарушениях установленного порядка ценообразования.

Перечень противоправных действий, образующих юридический состав административного правонарушения, является далеко не исчерпывающим. Примерами нарушения порядка ценообразования являются несоблюдение установленных минимальных цен на ликероводочную и другую алкогольную продукцию, включение в стоимость услуг фактически не выполненных работ или выполненных не в полном объеме, учтенном в стоимости этих услуг, а также применение цен, согласованных на комплектную продукцию, при поставке некомплектной продукции, нарушение порядка декларирования свободных цен и тарифов предприятиями-монополистами и др.

Отметим, что в случае превышения размера установленных органами исполнительной власти субъектов Федерации цен (тарифов) на электрическую энергию, поставляемую населению, на услуги субъектов естественных монополий, т.е. если эти цены превышают предельные уровни, установленные Правительством РФ, дополнительные расходы потребителей, финансируемых из бюджетов соответствующих уровней, и расходы, связанные с выплатой дополнительных субсидий населению, несут консолидированные бюджеты субъектов Федерации.

Субъективная сторона правонарушения характеризуется виной в форме умысла: лицо знает, осознает, что завышает или занижает регулируемые государством цены (тарифы, расценки, ставки) на продукцию, товары либо услуги. В этом случае лицо предвидит возможность причинения своими действиями вреда правам и законным интересам граждан, экономическим интересам государства и желает или допускает эти последствия. Мотивы могут быть разными, однако основной - незаконное извлечение прибыли.

Субъекты правонарушения - граждане, должностные лица, юридические лица. <23>

-----

<23> Комментарий к Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях / Под ред. Ю.М. Козлова. М.: Юристъ, 2002.

Дела об административных правонарушениях, предусмотренных данной статьей, рассматриваются:

1) должностными лицами органов Государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей (ст. 23.49 КоАП РФ);

2) руководителем федерального органа исполнительной власти, осуществляющего государственный контроль над соблюдением порядка ценообразования;

3) руководителем структурного подразделения федерального органа исполнительной власти, осуществляющего государственный контроль над соблюдением порядка ценообразования, его заместителями;

4) руководителями органов, осуществляющих государственный контроль над соблюдением порядка ценообразования в субъектах РФ, их заместителями (ст. 23.51 КоАП РФ).

Статья 14.7 КоАП РФ предусматривает ответственность за нарушение прав потребителей. Согласно ей обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств, качества товара (работы, услуги) или иной обман потребителей в организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги населению, а равно гражданами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей в сфере торговли (услуг), или гражданами, работающими у индивидуальных предпринимателей, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от десяти до двадцати минимальных размеров оплаты труда; на должностных лиц - от десяти до двадцати минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от ста до двухсот минимальных размеров оплаты труда.

Обманом считаются противоправные действия продавца, когда чужое имущество переходит в его владение. Незаконные действия продавца, предусмотренные данной статьей КоАП РФ, осуществляются путем совершенных в небольшом размере обмеривания, обвешивания, обсчета или иного обмана потребителей в магазинах, на других предприятиях, реализующих товары или оказывающих услуги населению, независимо от форм собственности, а равно гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в сфере торговли (услуг).

Обмеривание - отпуск товара меньшего размера, чем определено договором купли-продажи.

Обвешивание - отпуск товара меньшего веса (объема), чем определено договором купли-продажи.

Обсчет - взимание с потребителя большей суммы, чем обусловлено ценой товара, либо утаивание (невозврат) излишней денежной суммы, полученной от потребителя (передача ему только части этой суммы).

Введение в заблуждение относительно потребительских свойств товара - передача потребителю товара, не соответствующего условиям договора, требованиям стандартов, техническим условиям, иным обязательным требованиям, предусмотренным в установленном законом порядке.

Иной обман потребителя - нарушение других условий договора купли-продажи (умышленное искажение сведений о сроке годности товара, его сортности (пересортица), продажа некомплектного товара и т.д.).

Административное правонарушение считается оконченным в момент заключения договора купли-продажи. По общему правилу договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю товарного или кассового чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара (ст. 493 ГК РФ).

Субъектом административного правонарушения, предусмотренного данным составом, является общий субъект - физическое лицо (продавец), достигшее шестнадцатилетнего возраста и осуществляющее трудовую деятельность в сфере торговли или услуг по трудовому договору в магазинах, на других предприятиях, реализующих товары или оказывающих услуги населению, независимо от форм собственности, либо зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя; должностное лицо; юридическое лицо.

С субъективной стороны правонарушение характеризуется умышленной формой вины. Виновный сознает, что обманывает потребителя и причиняет тем самым ущерб в небольшом размере, и желает наступления этих последствий.

<24>

-----

<24> Комментарий к Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях / Под ред. Ю.М. Козлова. М.: Юристъ, 2002.

Статья 14.8 КоАП РФ предусматривает ответственность за:

1) нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), изготовителе, продавце, исполнителе и режиме их работы (влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от пятидесяти до ста минимальных размеров оплаты труда);

2) включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя (влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от десяти до двадцати минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от ста до двухсот минимальных размеров оплаты труда);

3) непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом (влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от пятидесяти до ста минимальных размеров оплаты труда).

В завершение остановимся на ст. 19.19 КоАП РФ, согласно которой:

1) нарушение обязательных требований государственных стандартов при реализации (поставке, продаже), использовании (эксплуатации), хранении, транспортировании либо утилизации продукции, а равно уклонение от предоставления продукции, документов или сведений, необходимых для осуществления государственного контроля и надзора, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда с конфискацией предметов административного правонарушения; на юридических лиц - от пятидесяти до ста минимальных размеров оплаты труда с конфискацией предметов административного правонарушения;

2) нарушение правил обязательной сертификации, т.е. реализация сертифицированной продукции, не отвечающей требованиям нормативных документов, на соответствие которым она сертифицирована, либо реализация сертифицированной продукции без сертификата соответствия (декларации о соответствии), или без знака соответствия, или без указания в сопроводительной технической документации сведений о сертификации или о нормативных документах, которым должна соответствовать указанная продукция, либо недоведение этих сведений до потребителя (покупателя, заказчика), а равно предоставление недостоверных результатов испытаний продукции либо необоснованная выдача сертификата соответствия (декларации о соответствии) на продукцию, подлежащую обязательной сертификации, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от десяти до двадцати минимальных размеров оплаты труда с конфискацией предметов административного правонарушения; на юридических лиц - от двухсот до трехсот минимальных размеров оплаты труда с конфискацией предметов административного правонарушения;

3) нарушение правил проверки средств измерений, требований аттестованных методик выполнения измерений, требований к состоянию эталонов, установленных единиц величин или метрологических правил и норм в торговле, а равно выпуск, продажа, прокат или применение средств измерений, типы которых не утверждены, либо применение непроверенных средств измерений влекут наложение административного штрафа на должностных лиц в

размере от пяти до десяти минимальных размеров оплаты труда; на юридических лиц - от пятидесяти до ста минимальных размеров оплаты труда.

3. Уголовная ответственность. Нормы, предусматривающие ответственность за нарушение прав потребителей, содержатся и в Уголовном кодексе РФ от 13 июня 1996 г. N 63-ФЗ (УК РФ).

В соответствии со ст. 8 УК РФ основанием для возникновения уголовной ответственности является совершение деяния, содержащего все признаки состава преступления. Согласно УК РФ лицо может быть признано виновным в совершении преступления и нести уголовную ответственность только в том случае, если совершенное им деяние прямо предусмотрено одной из норм Особенной части уголовного законодательства.

В УК РФ лишь одна статья предусматривает ответственность за нарушения законодательства о защите прав потребителей, а именно ст. 238 УК РФ.

Согласно ст. 238 УК РФ производство, хранение или перевозка в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а равно неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие указанных товаров, работ или услуг требованиям безопасности, наказываются штрафом в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет, либо ограничением свободы на срок до двух лет, либо лишением свободы на срок до двух лет.

В соответствии с вышеуказанной статьей товары, которые не отвечают требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а также приложенные к ним документы являются предметами преступления.

В соответствии с ФЗ "О техническом регулировании" стандарты в РФ подразделяются на международные (региональные), государственные, стандарты отраслей и стандарты предприятий. Международные (региональные) стандарты применяются на территории РФ, если это установлено международными договорами, ратифицированными РФ, или соглашением сторон. Требования, установленные государственными стандартами, являются обязательными для соблюдения государственными органами, субъектами хозяйственной деятельности.

В случае отсутствия государственных стандартов для отдельных видов товаров разрабатываются технические условия, эталоны, образцы по качеству, комплектности или упаковке, содержащие основные характеристики, которым должен отвечать товар.

Согласно ФЗ "О техническом регулировании" документом, подтверждающим соответствие продукции установленным требованиям, является сертификат соответствия. В случаях, установленных законом, сертификация является обязательной. Для ряда товаров, потенциально опасных для здоровья человека (например, товаров для детей), предусмотрен гигиенический сертификат, выдаваемый Государственной санитарно-эпидемиологической службой РФ.

Продукция, прошедшая сертификацию в установленном порядке, маркируется знаком соответствия. Правительством РФ утверждаются перечни продукции, соответствие которой установленным требованиям может быть подтверждено декларацией о соответствии. Данная декларация осуществляется изготовителем продукции (продавцом, исполнителем) и удостоверяет, что изготовленная (проданная, поставленная) продукция соответствует требованиям сертификации.

Не отвечающим требованиям безопасности жизни и здоровья потребителей признается товар:

- 1) на который был получен отказ в выдаче сертификата соответствия установленным в стандартах требованиям безопасности;
- 2) не прошедший для подобных товаров сертификацию на предмет соответствия установленным требованиям безопасности;
- 3) с неуказанным сроком годности и неуказанными специальными правилами безопасного использования, хранения, транспортировки и утилизации.

Объективную сторону преступления образуют любые из следующих действий:

- 1) производство, хранение, перевозка в целях сбыта товаров или продукции, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья;
- 2) сбыт таких товаров или продукции;
- 3) выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности;
- 4) неправомерные выдача или использование официального документа, удостоверяющего соответствие товаров, работ или услуг требованиям безопасности.

Субъективная сторона характеризуется только прямым умыслом.

Субъект преступления - лицо, достигшее шестнадцатилетнего возраста, являющееся руководителем или ответственным за качество выпускаемой или продаваемой продукции (товаров) предприятия, учреждения, организации любой формы собственности и организационно-правовой формы, в том числе и частный предприниматель, а также лицо, непосредственно реализующее товар, выполняющее работы, оказывающее услуги.

Специальный субъект неправомерной выдачи официального документа - работник органа сертификации, в чью компетенцию входит выдача таких документов, в том числе должностное лицо.

Преступление считается оконченным с момента выполнения действий, образующих объективную сторону преступления. <25>

-----  
<25> Комментарий к Уголовному кодексу Российской Федерации / Отв. ред. В.М. Лебедев. М.: Юрайт-Издат, 2004.

## Глава 8. ПРОЦЕССУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### 8.1. Досудебный порядок урегулирования споров между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем).

#### Порядок предъявления претензии и удовлетворения претензионных требований

Закон РФ "О защите прав потребителей" предусматривает возможность защиты прав потребителей в судебном и внесудебном порядке.

Внесудебный порядок выражается в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд.

Таким образом, у потребителя есть право выбора. Он может по своему усмотрению:

1) либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю);

2) либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю).

Если потребитель обратился с требованием к продавцу, это не лишает его права впоследствии обратиться с иском в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично. А вот для продавца предъявление со стороны потребителя претензии чревато отрицательными последствиями. Согласно п. 6 ст. 13 Закона РФ "О защите прав потребителей" суд при удовлетворении требований потребителя может вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя, исполнителя), нарушившего его права, в федеральный бюджет штрафа (в размере цены иска) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Этот штраф взыскивается в доход государственного бюджета, т.е. добровольное удовлетворение законных претензионных требований потребителя - обязанность продавца.

Правда, предъявить претензию продавцу с требованием возмещения морального вреда вы не можете. Ведь согласно ст. 15 Закона РФ "О защите прав потребителей" размер возмещения морального вреда определяется судом. Таким образом, требование о возмещении морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения его прав продавцом (изготовителем, исполнителем), может быть удовлетворено только в судебном порядке.

По некоторым видам услуг законом предусмотрен обязательный досудебный порядок. Так, обязательный претензионный порядок установлен транспортными уставами и кодексами в случае споров, вытекающих из договоров перевозки пассажиров, их багажа и грузов. Например, ст. 797 ГК РФ предусматривает обязательное предъявление претензии перевозчику по поводу перевозки груза до обращения истца в суд, которое может последовать лишь после полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо в случае неполучения от него ответа в течение тридцати дней.

Несоблюдение обязательного досудебного порядка урегулирования споров препятствует рассмотрению иска. Данное положение закреплено и в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей". При этом необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции РФ.

Таким образом, следует иметь в виду, что в соответствии с правилами предоставления отдельных видов услуг и продажи товаров судья должен будет отказать в приеме искового заявления, если потребителем не был соблюден предварительный досудебный порядок разрешения спора и такая возможность не утрачена. <26>

-----  
<26> Богдан В.В. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей // Российский судья. 2003. N 3.

Претензия - это материальное выражение всех ваших требований к продавцу, изготовителю либо производителю. Претензия излагается в вольной форме, но ее содержание должно быть абсолютно понятно. Если законом предусмотрена обязательная форма претензии, вы должны будете ее соблюсти.

Итак, претензия должна быть составлена в письменной форме, подписана лично или представителем потребителя и включать в себя:

- 1) полное наименование торгового предприятия и его юридический адрес;
- 2) фамилию, имя, отчество (полностью) и домашний адрес потребителя;
- 3) условия, место и время приобретения товара;
- 4) в чем выражено нарушение ваших прав как потребителя;
- 5) краткое описание дефектов товара;
- 6) требования потребителя (устранить неисправность, расторгнуть договор купли-продажи и т.д.);
- 7) перечень прилагаемых к претензии документов и других доказательств;
- 8) ваше мнение о наличии вины продавца, в чем именно она выражена;
- 9) требование о компенсации морального вреда и размер этой компенсации;
- 10) иные сведения, необходимые для решения спора.

К претензии должны быть приложены документы (их копии), обосновывающие претензионные требования (например, документ, подтверждающий приобретение товара у конкретного продавца, талон из гарантийной мастерской и т.п.). Если к претензии прилагаются какие-то документы, подтверждающие заявленные требования, они могут быть как подлинниками, так и заверенными копиями. Можно дать документ не полностью, а представить выписку из него.

Один экземпляр претензии передается продавцу, а на втором продавец делает отметку о получении заявления потребителя.

Передать претензию продавцу можно любым способом: вручить лично, отправить заказным или ценным письмом, по телеграфу, телетайпу, а также с использованием иных средств связи, фиксирующих отправление (факт направления претензии). В любом случае у вас обязательно должно остаться подтверждение того, что ваша претензия была направлена продавцу: квитанция об отсылке заказного (или с уведомлением о вручении) почтового отправления или отметка (с входящим номером и датой, печатью (штампом), подписью должностного лица) организации-адресата о получении материалов претензии (на другом экземпляре претензии).

Организация или индивидуальный предприниматель, получившие претензию, обязаны сообщить заявителю о результатах рассмотрения. Однако если на продавца законом или договором не возложена обязанность дать ответ покупателю, то он может его и не давать.

При положительном ответе на претензию в нем указываются признанная сумма, срок и способ удовлетворения претензии, если она не подлежит денежной оценке.

При полном или частичном отказе в удовлетворении претензии следует сообщить причины отказа со ссылкой на правовые нормы и доказательства, обосновывающие отказ. Заявителю должны быть возвращены подлинники, которые были к ней приложены, а также направлены документы, обосновывающие отказ, если их нет у заявителя претензии.

Если ответ продавца вас не устраивает, вы имеете право обратиться в суд.

## 8.2. Судебная защита прав потребителей. Круг лиц, имеющих право предъявлять иск и участвовать в деле

Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается добровольно удовлетворить требования потребителя полностью или частично, потребитель имеет право обратиться в суд за защитой своих прав. Кроме того, потребитель (минуя досудебный порядок урегулирования) может сразу направлять документы в суд, не извещая об этом продавца.

Таким образом, всякое заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законом, обратиться в суд за защитой нарушенных или оспариваемых прав, свобод или охраняемых законом интересов, а суд возбуждает гражданское дело по заявлению лица, заинтересованного в защите своих прав, свобод и интересов, а в случае, предусмотренном законом, - по заявлению лица в защиту прав, свобод и интересов других лиц.

Согласно российскому законодательству для исков о защите прав потребителя установлена альтернативная подсудность. Это означает, что потребитель по своему усмотрению выбирает суд, в который предъявляется судебный иск. Таким образом, иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд:

- 1) по месту жительства или месту пребывания истца;
- 2) по месту нахождения продавца (юридический адрес);
- 3) по месту заключения или месту исполнения договора.

Ни один из выбранных потребителем судов не имеет права отказать в принятии искового заявления, так как в силу ст. 29 ГПК РФ выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу. Исключения составляют иски по спорам, вытекающим из договоров перевозки груза, которые предъявляются согласно ст. 30 ГПК РФ по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.

Необходимо также помнить и про правила о подсудности гражданских дел. Согласно ст. 23 ГПК РФ мировой судья рассматривает в качестве суда первой инстанции:

- 1) дела о выдаче судебного приказа;
- 2) дела о расторжении брака, если между супругами отсутствует спор о детях;
- 3) дела о разделе между супругами совместно нажитого имущества независимо от цены иска;
- 4) иные возникающие из семейно-правовых отношений дела, за исключением дел об оспаривании отцовства (материнства), установлении отцовства, лишении родительских прав, усыновлении (удочерении) ребенка;
- 5) дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятисот минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день подачи заявления;
- 6) дела, возникающие из трудовых отношений, за исключением дел о восстановлении на работе и дел о разрешении коллективных трудовых споров;
- 7) дела об определении порядка пользования имуществом.

Цена иска определяется по правилам ст. 91 ГПК РФ и указывается в исковом заявлении истцом, однако в случае явного несоответствия указанной цены действительной стоимости оспыскиваемого имущества цену иска определяет судья при принятии искового заявления. Если указанная истцом в заявлении цена иска не превышает установленный в п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ размер, но мировой судья приходит к выводу о явном занижении цены иска, которая в действительности превышает пятьсот минимальных размеров оплаты труда, он в соответствии с п. 2 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ возвращает заявление. При этом в мотивированном определении судья должен указать, что заявителю за разрешением данного спора следует обратиться в районный суд. <27>

-----  
<27> Комментарий к Гражданскому процессуальному кодексу Российской Федерации (постатейный) / Под ред. Г.А. Жилина. М.: Велби, 2004.

Федеральными законами к подсудности мировых судей могут быть отнесены и другие дела.

При объединении нескольких связанных между собой требований, изменении предмета иска или предъявлении встречного иска, если новые требования становятся подсудными районному суду, а другие остаются подсудными мировому судье, все требования подлежат рассмотрению в районном суде. В этом случае, если подсудность дела изменилась в ходе его рассмотрения у мирового судьи, мировой судья выносит определение о передаче дела в районный суд и передает дело на рассмотрение в районный суд (ч. 3 ст. 23 ГПК РФ).

Согласно ст. 24 ГПК РФ все остальные категории дел, подведомственные судам, рассматриваются районным судом в качестве суда первой инстанции.

Потребитель может предъявлять иск в суд сам (лично) или через представителя. Круг лиц, которые могут быть представителями, определен законодательно в гл. 5 ГПК РФ. Это:

- 1) адвокаты, (их полномочия удостоверяются орденом или доверенностью);
- 2) уполномоченные организации;
- 3) граждане, допущенные судом к представительству;
- 4) представители общественных организаций.

Полномочия представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом. Согласно ст. 185 ГК РФ доверенности, выдаваемые гражданами, могут быть удостоверены в нотариальном порядке либо организацией, в которой работает или учится доверитель, жилищно-эксплуатационной организацией по месту жительства доверителя, администрацией учреждения социальной защиты населения, в котором находится доверитель, а также стационарного лечебного учреждения, в котором доверитель находится на излечении, командиром (начальником) соответствующих воинских части, соединения, учреждения, военно-учебного заведения, если доверенности выдаются военнослужащими, работниками этих части, соединения, учреждения, военно-учебного заведения или членами их семей. Доверенности лиц, находящихся в местах лишения свободы, удостоверяются начальником соответствующего места лишения свободы.

Доверенность от имени организации выдается за подписью ее руководителя или иного уполномоченного на это ее учредительными документами лица и скрепляется печатью этой организации.

В соответствии со ст. 53 ГПК РФ законные представители предъявляют суду документы, удостоверяющие их статус и полномочия. Право адвоката на выступление в суде в качестве представителя удостоверяется орденом,

выданным соответствующим адвокатским образованием. Кроме того, полномочия представителя могут быть определены также в устном заявлении, занесенном в протокол судебного заседания, или письменном заявлении доверителя в суде.

Кроме этого, согласно Закону РФ "О защите прав потребителей" право на предъявление исков к изготовителям (исполнителям, продавцам) предоставлено также:

1) Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей, в том числе исков о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца) или прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение установленных законом или иным правовым актом прав потребителей (п. 4 ст. 40, ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей");

2) федеральным органам исполнительной власти (их территориальным органам), осуществляющим контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг), в случае нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) требований к безопасности товаров (работ, услуг), в том числе в защиту неопределенного круга потребителей (п. 1 ст. 42, ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей");

3) органам местного самоуправления в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (ст. 44, 46 Закона РФ "О защите прав потребителей");

4) общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в защиту прав конкретного потребителя (группы потребителей), неопределенного круга потребителей (п. 2 ст. 45, ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Кроме того, в соответствии с п. 4 ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей" Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека вправе вступить в дело по своей инициативе или по инициативе участвующих в деле лиц для дачи заключения по делу в целях осуществления возложенных на нее обязанностей и защиты нарушенных или оспариваемых прав других лиц, государственных или общественных интересов, а также в необходимых случаях она может быть привлечена к участию в деле по инициативе суда.

Формой обращения в суд по делам искового производства является исковое заявление.

Иск - это обращение к суду с целью восстановления прав и законных интересов обратившегося. Требования о восстановлении нарушенных прав и защите интересов могут быть самыми разнообразными: от возмещения убытков, причиненных некачественным товаром, до компенсации морального вреда.

При судебном разбирательстве вы как сторона, подавшая в суд (подавшая иск), называется истцом, а продавец - ответчиком.

Истец - это гражданин, обратившийся в суд за защитой своих прав или законных интересов. Отметим, что иск может подаваться несколькими истцами одновременно (совместно). В этом случае истцы будут называться соистцами. Ответчик - это гражданин или юридическое лицо (например, фирма продавца), к которому направлено требование истца. Ответчиков, как и истцов, может быть несколько, в этом случае они именуются соответчиками.

Исковое заявление может быть подано следующим образом:

- 1) непосредственно в суд лично судье в часы приема;
- 2) отправлено по почте (заказным письмом с уведомлением на адрес суда);
- 3) в экспедиционный отдел (канцелярию) соответствующего суда.

Согласно ст. 131 ГПК РФ исковое заявление подается в суд в письменной форме.

В исковом заявлении должны быть указаны:

- 1) наименование суда, в который подается заявление;
- 2) наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;
- 3) наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;
- 4) в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;
- 5) обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 6) цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;
- 7) сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;
- 8) перечень прилагаемых к заявлению документов.

В заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца.

Исковое заявление подписывается истцом или его представителем при наличии у него полномочий на подписание заявления и предъявление его в суд.

К исковому заявлению прилагаются (ст. 132 ГПК РФ):

- 1) его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;
- 2) документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;
- 3) доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя истца;
- 4) документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;
- 5) текст опубликованного нормативного правового акта в случае его оспаривания;
- 6) доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;
- 7) расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

В силу п. 3 ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением их прав, без каких-либо ограничений. Освобождаются от уплаты государственной пошлины также соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявленным в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Согласно ст. 133 ГПК РФ судья в течение пяти дней со дня поступления искового заявления в суд обязан рассмотреть вопрос о его принятии к производству суда. О принятии заявления к производству суда судья выносит определение, на основании которого возбуждается гражданское дело в суде первой инстанции.

Решая вопрос о принятии вашего искового заявления к своему производству, судья обязательно проверит множество обстоятельств. Судья отказывает в принятии искового заявления в случае, если:

1) заявление не подлежит рассмотрению и разрешению в порядке гражданского судопроизводства, поскольку рассматривается и разрешается в ином судебном порядке;

2) заявление предъявлено в защиту прав, свобод или законных интересов другого лица государственным органом, органом местного самоуправления, организацией или гражданином, которым федеральными законами не предоставлено такое право;

3) в заявлении, поданном от своего имени, оспариваются акты, которые не затрагивают права, свободы или законные интересы заявителя;

4) имеется вступившее в законную силу решение суда по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям или определение суда о прекращении производства по делу в связи с принятием отказа истца от иска или утверждением мирового соглашения сторон;

5) имеется ставшее обязательным для сторон и принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям решение третейского суда, за исключением случаев, если суд отказал в выдаче исполнительного листа на принудительное исполнение решения третейского суда (ст. 134 ГПК РФ).

Запомните, что в соответствии с ч. 2 ст. 134 ГПК РФ об отказе в принятии искового заявления судья выносит мотивированное определение, которое должно быть в течение пяти дней со дня поступления заявления в суд вручено или направлено заявителю вместе с заявлением и всеми приложенными к нему документами.

Если вы считаете такой отказ неправомерным, то можете в любом случае подать частную жалобу на такое определение судьи.

Согласно ст. 135 ГПК РФ судья возвращает исковое заявление в случае, если:

1) истцом не соблюден установленный федеральным законом для данной категории споров или предусмотренный договором сторон досудебный порядок урегулирования спора либо истец не представил документы, подтверждающие соблюдение досудебного порядка урегулирования спора с ответчиком, если это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров или договором;

2) дело неподсудно данному суду;

3) исковое заявление подано недееспособным лицом;

4) исковое заявление не подписано или подписано и подано лицом, не имеющим полномочий на его подписание и предъявление в суд;

5) в производстве этого или другого суда либо третейского суда имеется дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

6) до вынесения определения суда о принятии искового заявления к производству суда от истца поступило заявление о возвращении искового заявления.

Так же как и в случае отказа, при возвращении искового заявления судья в силу ч. 2 ст. 135 ГПК РФ выносит мотивированное определение, в котором указывает, в какой суд следует обратиться заявителю, если дело неподсудно данному суду, или как устранить обстоятельства, препятствующие возбуждению дела. Определение суда должно быть вынесено в течение пяти дней со дня

поступления заявления в суд и вручено или направлено заявителю вместе с заявлением и всеми приложенными к нему документами.

Запомните, что возвращение искового заявления не препятствует повторному обращению истца в суд с иском к тому же ответчику, о том же предмете и по тем же основаниям, если истцом будет устранено допущенное нарушение. На определение судьи о возвращении заявления может быть подана частная жалоба (ч. 3 ст. 135 ГПК РФ).

Если вдруг судья установит, что ваше исковое заявление имеет какие-либо недостатки, т.е. подано без соблюдения установленных требований, о которых мы говорили выше, то он выносит определение об оставлении заявления без движения, о чем извещает лицо, подавшее заявление, и предоставляет ему разумный срок для исправления недостатков.

Если вы в установленный в этом определении срок выполните все указания судьи, перечисленные в определении, заявление считается поданным в день первоначального представления его в суд. В противном случае заявление не считается поданным и возвращается заявителю со всеми приложенными к нему документами (ч. 2 ст. 136 ГПК РФ). В соответствии с ч. 1 ст. 154 ГПК РФ гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - до истечения месяца со дня принятия заявления к производству.

При рассмотрении дела на суд возложено множество обязанностей. Так, согласно ст. 157 ГПК РФ суд при рассмотрении дела обязан непосредственно исследовать доказательства по делу: заслушать объяснения сторон и третьих лиц, показания свидетелей, заключения экспертов, консультации и пояснения специалистов, ознакомиться с письменными доказательствами, осмотреть вещественные доказательства, прослушать аудиозаписи и просмотреть видеозаписи.

Учитывая, что на основании ч. 3 ст. 123 Конституции РФ судопроизводство осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон, суд во время судебного разбирательства предлагает истцу и ответчику представить доказательства, необходимые для всестороннего, полного и объективного выяснения действительных обстоятельств возникшего спора. В первую очередь должны быть представлены и исследованы документы, устанавливающие характер взаимоотношений сторон, их права и обязанности (договор, квитанция, квитанция-обязательство, квитанция-заказ, транспортная накладная, расчет убытков, которые, по мнению истца, должны быть возмещены ответчиком, и другие документы) (п. 7 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

Необходимо иметь в виду, что по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе) (ст. 56 ГПК РФ).

В соответствии со ст. 160 ГПК РФ гражданские дела рассматриваются в открытом судебном заседании, т.е. любой гражданин имеет право присутствовать в зале во время процесса. В суд нельзя приводить детей до шестнадцати лет (за исключением случаев, когда суд вызывает ребенка для допроса). При этом согласно ГПК РФ судебное заседание начинается с проверки явки участников процесса. Затем судья разъясняет сторонам их права и обязанности.

Обращаем ваше внимание на то, что в ходе судебного заседания ведется протокол, в котором отражается все, что происходит.

Судья обязан предложить сторонам закончить дело миром, т.е. заключить мировое соглашение. Мировое соглашение - это документ, который отражает существо достигнутых сторонами договоренностей, минуя судебное решение. Мировое соглашение утверждается соответствующим определением судьи. Если же мировое соглашение было утверждено, то судья выносит определение о прекращении производства по делу.

Если от заключения мирового соглашения стороны отказались, судья приступает к рассмотрению существа дела. После объяснения сторон допрашиваются вызванные в суд свидетели. Сначала допрашиваются свидетели со стороны истца, затем свидетели ответчика. Стороны имеют право задавать свидетелям вопросы. После допроса свидетелей суд приступает к изучению письменных материалов.

В судебном процессе по защите прав потребителей подлежат доказыванию:

- 1) факт отказа руководителем или иным должностным лицом торгового места произвести указанные выше действия;
- 2) наличие гарантийного срока (срока годности) для этого товара;
- 3) дата уведомления потребителем продавца о недостатке товара (уведомление должно быть в пределах гарантийного срока товара);
- 4) наличие понесенных потребителем убытков вследствие приобретения товара ненадлежащего качества;
- 5) иные обстоятельства в конкретном случае.

Для подтверждения предмета доказывания в суд необходимо представить следующие доказательства:

1) документ, подтверждающий покупку товара в соответствующем торговом месте. В соответствии со ст. 18 Закона РФ "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. Однако на потребителя возлагается обязанность доказать, что именно в этом торговом месте был куплен товар. Подобными доказательствами могут служить отметки о продаже в паспорте товара, договор купли-продажи, квитанция, транспортная накладная;

2) заключение специалиста. В случае, если при рассмотрении спора в суде возникли вопросы, для разрешения которых требуются специальные познания, по ходатайству любой из сторон судом может быть назначена экспертиза;

3) заключение мастерской гарантийного обслуживания об установленных неисправностях в технически сложных товарах;

4) претензия потребителя ответчику с указанными требованиями с отметкой, подтверждающей факт вручения претензии продавцу;

5) ответ на претензию. По общим правилам гражданского права срок, в течение которого ответчик должен дать письменный ответ, устанавливается в один месяц;

6) доказательства, подтверждающие убытки потребителя от использования товара ненадлежащего качества.

При предъявлении требований о защите прав потребителей при оказании услуг потребитель услуг должен доказать:

1) факт выполнения услуг соответствующей организацией или лицом;

2) факт нарушения сроков выполнения услуг или ненадлежащего качества выполненной работы;

3) факт обращения к исполнителю с предостережением о возможном нарушении сроков выполнения работы, если становится очевидным, что она не будет выполнена в срок;

4) факт обращения к исполнителю с просьбой о выполнении последствий нарушения исполнителем сроков выполнения работ (ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей");

5) факт обращения к исполнителю с просьбой о выполнении последствий ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" при обнаружении недостатков выполненной работы.

Подлежит доказыванию в судебном процессе факт отказа исполнителем произвести указанные выше действия. Судом выясняются:

1) гарантийный срок выполненной работы;

2) причины несоблюдения исполнителем срока выполнения работы, произошло ли несоблюдение сроков вследствие непреодолимой силы или вины потребителя;

3) причины недостатков выполненной работы (услуги), произошло ли это после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы;

4) даты начала и окончания выполнения работы, дата уведомления потребителем исполнителя о нарушении срока или обнаружении недостатков выполненной работы;

5) наличие понесенных потребителем убытков вследствие нарушения срока выполнения работы или недостатка выполненной работы;

6) иные обстоятельства в соответствии с конкретными правилами оказания услуг.

Для подтверждения фактов, перечисленных в предмете доказывания, сторонам необходимо представить суду доказательства по делу. Ими должны быть:

1) документ, подтверждающий выполнение указанной работы (оказанной услуги) исполнителем. Подобными доказательствами могут служить договор об оказании услуг, выполнении работы, квитанция, транспортная накладная;

2) надлежаще оформленный акт об объеме выполненной работы с указанной в договоре датой окончания выполнения работы (оказания услуги) (при доказывании нарушения исполнителем сроков выполнения работы). Для установления даты начала и окончания выполнения работы представляются акт о начале работы и акт о завершении выполнения работы;

3) заключение специалиста о недостатках выполненной работы. В случае, если при рассмотрении спора в суде возникли вопросы, для разрешения которых требуются специальные познания, по ходатайству любой из сторон судом может быть назначена экспертиза;

4) претензия к исполнителю работы по выполнению требований закона (при нарушении сроков или обнаружении недостатков выполненной работы) с отметкой, подтверждающей факт вручения претензии исполнителю работы;

5) ответ на претензию исполнителя;

6) доказательства, подтверждающие убытки потребителя вследствие нарушения срока выполнения работы или недостатка выполненной работы. <28>

-----  
<28> Справочник по доказыванию в гражданском судопроизводстве / Под ред. И.В. Решетниковой. М.: Норма, 2005.

В соответствии со ст. 194 ГПК РФ постановление суда первой инстанции, которым дело разрешается по существу, принимается именем РФ в форме решения суда.

Согласно ГПК РФ решение суда принимается в совещательной комнате, где могут находиться только судья, рассматривающий дело, или судьи, входящие в состав суда по делу. Присутствие иных лиц в совещательной комнате не допускается.

При этом в соответствии со ст. 196 ГПК суд анализирует исследованные в судебном заседании доказательства, дает им оценку и на основе этого делает выводы о фактических обстоятельствах, имеющих значение для дела, характере спорных правоотношений и их юридической квалификации, а также о том, подлежит ли иск удовлетворению.

Согласно ст. 195 ГПК РФ решение суда должно быть законным и обоснованным. Причем суд основывает решение только на тех доказательствах, которые были исследованы в судебном заседании.

При принятии решения суд оценивает доказательства, определяет, какие обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения дела, установлены, а какие нет, каковы правоотношения сторон, какой закон должен быть применен по данному делу и подлежит ли иск удовлетворению (ст. 196 ГПК РФ).

Давайте посмотрим, что говорит о решении суда действующий ГПК. В соответствии со ст. 197 ГПК РФ решение суда излагается в письменной форме председательствующим или одним из судей.

Решение суда состоит из вводной, описательной, мотивировочной и резолютивной частей.

Во вводной части решения суда должны быть указаны дата и место принятия решения суда, наименование суда, принявшего решение, состав суда, секретарь судебного заседания, стороны, другие лица, участвующие в деле, их представители, предмет спора или заявленное требование.

Описательная часть решения суда должна содержать указание на требование истца, возражения ответчика и объяснения других лиц, участвующих в деле.

В мотивировочной части решения суда должны быть указаны обстоятельства дела, установленные судом; доказательства, на которых основаны выводы суда об этих обстоятельствах; доводы, по которым суд отвергает те или иные доказательства; законы, которыми руководствовался суд.

В случае признания иска ответчиком в мотивировочной части решения суда может быть указано только на признание иска и принятие его судом.

При отказе в иске в связи с признанием неуважительными причин пропуска срока исковой давности или срока обращения в суд в мотивировочной части решения суда указывается только на установление судом данных обстоятельств (ст. 198 ГПК РФ).

Резолютивная часть решения суда содержит выводы суда об удовлетворении иска либо об отказе в удовлетворении иска полностью или в части, с указанием на распределение судебных расходов, срока и порядка обжалования решения суда.

При принятии решения суда в пользу нескольких истцов суд указывает, в какой доле оно подлежит удовлетворению в пользу каждого истца. При взыскании долга с нескольких ответчиков в судебном решении указывают, в каком размере подлежит взыскать долг с каждого ответчика.

В п. 29 Постановления Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей" указано, что при удовлетворении требований потребителя о защите его прав, закрепленных в Законе РФ "О защите прав потребителей", которые не были удовлетворены продавцом (исполнителем, изготовителем) в добровольном порядке, в каждом случае надлежит обсуждать вопрос о необходимости взыскания штрафа в

размере цены иска (п. 6 ст. 13 Закона) независимо от того, заявлялось ли такое требование. При этом, как говорится в Постановлении Пленума, поскольку взыскание штрафа в указанном случае является правом, а не обязанностью суда, он, исходя из конкретных обстоятельств дела, может не взыскивать штраф либо снизить его сумму. Принимая решение о взыскании штрафа в федеральный бюджет, суд в резолютивной части решения указывает о перечислении пятидесяти процентов суммы этого штрафа в пользу общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), предъявившего иск в интересах потребителя, либо органа местного самоуправления, если иск в интересах потребителя был заявлен этим органом.

Удовлетворяя требования потребителя об обязанности произвести какие-либо действия (например, ремонт, обменять предмет купли-продажи), суду необходимо в каждом случае указывать в резолютивной части решения срок, в течение которого после вступления решения в законную силу ответчик обязан совершить эти действия (п. 31 Постановления Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

Согласно ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей" уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести до сведения потребителей решение суда в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом (п. 30 Постановления Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

Обращаем ваше внимание, что согласно действующему процессуальному законодательству, если имеется уже вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей, обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), выяснить, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

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

проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам) (п. 30.1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

В соответствии с ч. 4 ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей" в случае удовлетворения иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом) в интересах неопределенного круга потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественному объединению (ассоциации, союзу) судебных расходов, связанных с рассмотрением дела, в том числе расходов, связанных с привлечением к участию в деле экспертов (п. 30.1 Постановления Пленума Верховного Суда РФ "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей").

Согласно п. 30 Постановления Пленума в необходимых случаях, например, тогда, когда требуется немедленное доведение решения по такому делу до сведения потребителей товаров, использование которых грозит их здоровью, суд может обязать в решении средство массовой информации в соответствии со ст. 35 Закона РФ от 27 декабря 1991 г. N 2124-1 "О средствах массовой информации" опубликовать вступившее в законную силу решение в предписанный им срок.

В соответствии со ст. 209 ГПК РФ решения суда вступают в законную силу по истечении срока на апелляционное или кассационное обжалование, если они не были обжалованы. В случае подачи апелляционной жалобы решение мирового судьи вступает в законную силу после рассмотрения районным судом этой жалобы, если обжалуемое решение суда не отменено. Если решением районного суда отменено или изменено решение мирового судьи и принято новое решение, оно вступает в законную силу немедленно.

Таким образом, если по вашему делу была подана кассационная жалоба, решение суда, если оно не отменено, вступает в законную силу после рассмотрения дела судом кассационной инстанции.

Обращаем внимание на тот факт, что если ваше решение вступило в законную силу, вы уже не можете снова предъявлять в суд такое же исковое требование. Однако ст. 209 ГПК РФ предусмотрено исключение, согласно которому в случае, если после вступления в законную силу решения суда, на основании которого с ответчика взыскиваются периодические платежи, изменяются обстоятельства, влияющие на определение размера платежей или их продолжительность, каждая сторона путем предъявления нового иска вправе требовать изменения размера и сроков платежей.

Согласно ст. 210 ГПК РФ решение суда приводится в исполнение после вступления его в законную силу, за исключением случаев немедленного исполнения, в порядке, установленном федеральным законом.

## Глава 9. ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ НА НИХ

Могу ли я обменять приобретенное мной в магазине кожаное пальто, которое оказалось мне мало?

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению.

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

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный или кассовый чек, выданный потребителю вместе с проданным товаром.

В перечень товаров, не подлежащих обмену, кожаное пальто не входит.

Я купила сотовый телефон, но он скоро сломался. Могу ли я поменять его на другой телефон?

Согласно ст. 18 Закона "О защите прав потребителей" потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- 2) соразмерного уменьшения покупной цены;
- 3) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- 4) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Потребитель вместо предъявления этих требований вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Таким образом, вы можете либо обменять свой сотовый телефон на другой, либо потребовать от продавца вернуть вам уплаченные за телефон деньги.

Если на товар не установлен срок годности, в течение какого срока я могу предъявить претензии продавцу?

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, для потребителя законом определены сроки. Потребитель имеет право предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в течение шести месяцев со дня передачи их потребителю, а в отношении недвижимого имущества - в течение двух лет со дня передачи его потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются со дня продажи товара потребителю. Если день продажи товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

В чем разница между сроком годности и сроком службы товара?

Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и т.п.).

Срок службы устанавливается на непродовольственные товары.

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством РФ (ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, запрещается.

Распространяется ли действие Закона РФ "О защите прав потребителей" на отношения, возникающие в связи с оказанием услуг платной автостоянкой?

Ответ на этот вопрос был дан Государственным антимонопольным комитетом в своем письме от 9 января 1996 г.

Да, действие Закона РФ "О защите прав потребителей" распространяется на отношения, возникающие в связи с оказанием платной автостоянкой услуг по обеспечению сохранности автомобилей. Однако на практике возникает вопрос о применении ст. 35 настоящего Закона в части возмещения двукратной стоимости украденного автомобиля.

Статья 35 Закона РФ "О защите прав потребителей" устанавливает ответственность за утрату принятой от потребителя вещи исполнителя, выполняющего работу с этой вещью. Под работой понимается деятельность исполнителя, направленная на достижение определенного материального (овеществленного) результата. Что касается деятельности автостоянки по обеспечению сохранности автомобилей, то она является не работой, а услугой, так как не имеет материального результата. Таким образом, последствия, предусмотренные ст. 35 Закона, на указанную деятельность не распространяются. Исполнитель (юридическое лицо, в состав которого входит автостоянка) должен нести ответственность за сохранность транспортного средства в соответствии с нормами общего гражданского законодательства о договоре хранения и законодательством о защите прав потребителей. В соответствии со ст. 902 ГК РФ убытки, причиненные поклажедателю утратой, недостачей или повреждением вещей, возмещаются хранителем в соответствии со ст. 393 ГК РФ, если законом или договором не предусмотрено иное.

Купил в магазине телевизор и заключил договор купли-продажи. Однако в договоре указано, что если купленный товар окажется с недостатками, то я имею право лишь на гарантийный ремонт. Законно ли это?

Данное положение договора противоречит Закону РФ "О защите прав потребителей". В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору предъявить любое из перечисленных в данном пункте требований (о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении

расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; о соразмерном уменьшении покупной цены; о замене на товар аналогичной или другой марки; о расторжении договора). Таким образом, рассматриваемый пункт договора ограничивает права потребителей по сравнению с Законом РФ "О защите прав потребителей". На основании п. 1 ст. 16 Закона РФ "О защите прав потребителей" условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Нарушаются ли мои права как потребителя при изменении расписания движения пригородных поездов?

Приобретая билет на поезд пригородного сообщения, вы заключаете с железной дорогой договор перевозки, в соответствии с которым перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а пассажир в свою очередь обязуется уплатить установленную плату за проезд. Подтверждением заключения договора на перевозку пассажира является проездной документ (билет). В билете не указывается время отправления пригородного поезда, он действителен в течение суток. Следовательно, расписание движения поездов не является условием договора перевозки пассажира в пригородном сообщении. Расписание движения электропоездов устанавливается хозяйствующим субъектом самостоятельно на основании его производственных возможностей. При этом информация об изменении расписания движения электропоездов вывешивается на станции заблаговременно. В действиях железной дороги по изменению расписания пригородных поездов нарушений законодательства о защите прав потребителей не усматривается (письмо ГАК от 9 января 1996 г.).

Распространяется ли действие Закона РФ "О защите прав потребителей" при предоставлении медицинских услуг?

Ответ на этот вопрос был также дан Государственным антимонопольным комитетом в своем письме от 9 января 1996 г. Согласно указанному письму Законом РФ "О защите прав потребителей" регулируются отношения по оказанию медицинских услуг медицинскими организациями и частнопрактикующими врачами в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг их работникам и членам их семей.

Отношения на оказание медицинских услуг в рамках добровольного медицинского страхования регулируются как специальным законодательством о медицинском страховании, так и законодательством о защите прав потребителей.

В соответствии со ст. 39 Закона РФ "О защите прав потребителей" последствия нарушения условий договора добровольного медицинского страхования по качеству, срокам, объему медицинской помощи должны определяться законодательством о страховании и договором.

Учитывая, что при заключении договора добровольного медицинского страхования потребителю оказывается платная услуга в личных целях в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей", последний имеет право на получение полной и достоверной информации об оказываемой услуге, освобождение от уплаты госпошлины при подаче иска в свою защиту, выбор подсудности для рассмотрения своего иска, компенсацию морального вреда.

Закон РФ "О защите прав потребителей" не распространяется на отношения по оказанию медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования.

Образцы документов

Заявление  
об обмене товара надлежащего качества

Директору \_\_\_\_\_  
(укажите полное наименование  
исполнителя и его адрес)  
от \_\_\_\_\_  
(укажите свою фамилию, имя,  
отчество и адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я приобрела в Вашем магазине \_\_\_\_\_,  
(указать модель)

чеком (указать, какими документами подтверждается приобретение).

После покупки я обнаружила, что \_\_\_\_\_ не подходит мне по своим потребительским свойствам (размеру, фасону, расцветке, форме, габаритам или комплектации – указать, по каким критериям не подходит товар).

Товар не был в употреблении, сохранены товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Четырнадцатидневный срок с момента покупки еще не истек.

Прошу обменять \_\_\_\_\_ на подходящий мне товар, имеющийся в продаже \_\_\_\_\_. При разнице в  
(указать модель)

цене прошу произвести необходимый перерасчет.

(При отсутствии в продаже подходящего товара указать на это и потребовать возврата уплаченной за товар суммы в течение трех дней со дня возврата указанного пальто.)

Приложение:  
товарный и/или кассовый чек.

\_\_\_\_\_ подпись  
" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Претензия  
при нарушении сроков начала работ по договору

Директору \_\_\_\_\_  
(укажите полное наименование  
исполнителя и его адрес)  
от \_\_\_\_\_  
(укажите свою фамилию, имя,  
отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я заключила договор на ремонт квартиры по адресу: \_\_\_\_\_. Стоимость ремонтных работ была определена в договоре в сумме \_\_\_\_\_. Срок начала работ по договору - "\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. До настоящего времени ("\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.) ремонтные работы в квартире не начаты.

В соответствии со ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу начать ремонтные работы не позднее "\_\_" \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. В случае невыполнения данного требования буду требовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением срока начала работ.

Приложение:  
копия договора.

\_\_\_\_\_ подпись  
"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Претензия  
с требованием возместить убытки и выплатить пени

Директору \_\_\_\_\_  
(укажите полное наименование  
исполнителя и его адрес)  
от \_\_\_\_\_  
(укажите свою фамилию, имя,  
отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я заключила договор на ремонт квартиры по адресу: \_\_\_\_\_. Стоимость ремонтных работ была определена в договоре в сумме \_\_\_\_\_. Срок начала работ по договору - "\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. До настоящего времени ("\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.) ремонтные работы в квартире не начаты.

В соответствии со ст. 28 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу расторгнуть наш договор и возместить мне убытки, причиненные ненадлежащим выполнением работ: оплатить стоимость ремонтных работ, выполненных третьим лицом, в сумме \_\_\_\_\_ (копия счета прилагается), а также выплатить пени за нарушение срока начала работ в сумме \_\_\_\_\_ (\_\_\_ дней на три процента цены выполнения работы).

Приложение:  
копия договора;  
копия договора третьего лица.

\_\_\_\_\_ подпись  
"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Претензия  
при продаже товара ненадлежащего качества

Директору \_\_\_\_\_  
(укажите полное наименование  
исполнителя и его адрес)  
от \_\_\_\_\_  
(укажите свою фамилию, имя,  
отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я приобрел в Вашем магазине кухонный комбайн "BRAUN" стоимостью \_\_\_\_\_ рублей. На кухонный комбайн был установлен гарантийный срок продолжительностью 12 месяцев.

После двух месяцев работы в кухонном комбайне обнаружена неисправность.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" прошу устранить возникшую неисправность или расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар денежную сумму.

Приложение:

- 1) копия чека;
- 2) копия гарантийного талона;
- 3) копия технического паспорта.

\_\_\_\_\_ подпись  
"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Претензия  
в связи с неудовлетворительным качеством  
коммунальных услуг <29>

-----  
<29> Голов А. Новая инструкция по борьбе с произволом коммунальных служб // Союз потребителей России. 2005. N 7.

Директору \_\_\_\_\_  
(укажите полное наименование  
исполнителя и его адрес)  
от \_\_\_\_\_  
(укажите свою фамилию, имя,  
отчество и адрес)

ПРЕТЕНЗИЯ

С "\_\_\_" \_\_\_\_\_ г. я проживаю (или являюсь собственником  
квартиры) в доме, обслуживаемом Вашей организацией (ордер  
от \_\_\_\_\_ N \_\_, договор о приватизации от \_\_\_\_\_ N \_\_).

Являясь исполнителем коммунальных услуг, Ваша организация  
обязана предоставить мне как потребителю услуги, соответствующие  
по качествам обязательным требованиям стандартов, санитарных  
правил и норм, установленным нормативам и условиям договора, а  
также информации о коммунальных услугах.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны  
соответствовать установленным нормативам по теплоснабжению,  
электроснабжению, холодному и горячему снабжению, канализации,  
газоснабжению.

Я свои обязательства исполняю: регулярно плачу за коммунальные  
услуги.

Ваша организация исполняет свои обязательства ненадлежащим  
образом. Ненадлежащее исполнение выразилось в том, что \_\_\_\_\_.

Указанные нарушения противоречат требованиям Закона РФ "О  
защите прав потребителей", согласно которому исполнитель обязан  
оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора,  
Правилам предоставления коммунальных услуг, а потребитель имеет  
право на то, чтобы коммунальные услуги были безопасны для его  
жизни, здоровья, а также не причиняли вреда его имуществу.

На основании ст. 27 - 31 Закона РФ "О защите прав  
потребителей", Правил предоставления услуг

Прошу:

1. В срок до \_\_\_\_\_ своими силами и средствами безвозмездно  
устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы: \_\_\_\_\_.

2. В срок до \_\_\_\_\_ возместить причиненные мне убытки: \_\_\_\_\_.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден обратиться в  
суд за защитой своих прав потребителя и, кроме вышеуказанного,  
буду требовать компенсации причиненного мне морального вреда.

При удовлетворении иска суд может также взыскать штраф в  
бюджет в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка  
удовлетворения требований потребителя.

Подпись \_\_\_\_\_  
Дата "\_\_\_" \_\_\_\_\_ г.

Исковое заявление  
к службе быта о возмещении испорченной вещи и  
компенсации морального вреда

В \_\_\_\_\_ районный суд  
(мировому судье судебного участка)  
Истец: Иванов Иван Иванович, проживающий  
по адресу: \_\_\_\_\_  
Ответчик: \_\_\_\_\_

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

"\_\_" \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. между мной и ответчиком был заключен договор на оказание услуг, подтверждением которого является квитанция № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.

Согласно данному договору ответчик обязался сшить мне из материала, предоставленного мной в срок до "\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., \_\_\_\_\_ . Моей обязанностью согласно договору было уплатить указанную в нем сумму - 5000 рублей. С моей стороны условия договора были выполнены; уплата указанной суммы подтверждается квитанцией.

Когда в указанный в договоре срок я пришла за вещью, оказалось, что работа была сделана ответчиком некачественно: \_\_\_\_\_, носить \_\_\_\_\_ абсолютно невозможно.

Я обратилась к ответчику с претензией с требованиями, но ответчик не принял мою претензию, в связи с чем я была вынуждена отправить претензию по почте. В течение двухнедельного срока я не получила ответа.

Согласно п. 1 ст. 35 Закона РФ "О защите прав потребителей" в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Действиями ответчика мне причинены нравственные страдания, поскольку работники ателье грубо со мной разговаривали, отказались в добровольном порядке удовлетворить мои законные требования, а я вынуждена затрачивать время и средства для защиты своих нарушенных прав. Причиненный мне моральный вред я оцениваю в 2000 (две тысячи) рублей.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. 4, 14, 17, 15, 35 Закона РФ "О защите прав потребителей",

Прошу:

1. Взыскать с ответчика в мою пользу двукратную стоимость испорченного материала в размере 2500 (двух тысяч пятисот) рублей.
2. Взыскать с ответчика в мою пользу стоимость услуги по пошиву летнего платья в размере 5000 (пяти тысяч) рублей.
3. Взыскать с ответчика в мою пользу компенсацию за причиненный мне моральный вред в размере 2000 (двух тысяч) рублей.

Приложение:

1. Копия искового заявления для ответчика.

2. Копия квитанции о заказе.
3. Копия претензии ответчику.
4. Копия уведомления о вручении претензии с описью вложения заказного письма и почтовой квитанции.
5. Копия кассового чека на материал.
6. Копия акта экспертизы.

Подпись \_\_\_\_\_

Дата " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.

Исковое заявление  
об обмене недоброкачественного товара (о расторжении  
договора купли-продажи и взыскании уплаченной суммы)

В \_\_\_\_\_ районный суд  
(мировому судье судебного участка)  
Истец: Иванов Иван Иванович, проживающий  
по адресу: \_\_\_\_\_  
Ответчик: \_\_\_\_\_

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ  
об обмене недоброкачественного товара

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я приобрел \_\_\_\_\_  
(указать, какой товар)  
в \_\_\_\_\_, за который уплатил  
(наименование торговой организации)  
\_\_\_\_\_ руб., что подтверждается товарным чеком.  
В купленном товаре обнаружены следующие недостатки: \_\_\_\_\_  
(указать \_\_\_\_\_  
недостатки)

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я обратился к ответчику с письменной  
претензией, где требовал замены товара ненадлежащего качества на  
товар аналогичной марки, однако мне в удовлетворении моих законных  
требований было отказано.

Поскольку в соответствии со ст. 21 Закона "О защите прав  
потребителей" ответчик должен был выполнить мое требование о  
замене в семидневный срок, то в соответствии со ст. 23 Закона "О  
защите прав потребителей" за просрочку выполнения требования о  
замене товара ответчик должен выплатить неустойку в размере 1% от  
цены товара за каждый день просрочки.

Кроме того, мне причинен моральный вред действиями ответчика  
\_\_\_\_\_, который я оцениваю в сумме \_\_\_\_\_ руб.  
(указать эти действия)

На основании ст. 13, 15, 18, 21, 23 Закона "О защите прав  
потребителей",

Прошу:

1. Расторгнуть договор купли-продажи \_\_\_\_\_ и обязать  
(указать товар)  
ответчика вернуть мне полностью уплаченные мною деньги в сумме  
\_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.

2. Взыскать с ответчика неустойку за просрочку выполнения  
требования о замене товара в размере 1% от цены товара за каждый  
день просрочки, т.е. \_\_\_\_\_  
(привести расчеты)

в сумме \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп.

3. Взыскать с ответчика \_\_\_\_\_ руб. в качестве компенсации  
за причиненный моральный вред.

4. Взыскать с ответчика произведенные мною судебные расходы.

5. За отказ в добровольном порядке удовлетворить законные  
требования потребителя взыскать с ответчика штраф в размере 50%  
цены иска.

Приложение:

1. Копия товарного чека.



Исковое заявление  
о расторжении договора, взыскании убытков, неустойки  
и возмещении морального вреда

В \_\_\_\_\_ районный суд  
(мировому судье судебного участка)  
Истец: Иванов Иван Иванович, проживающий  
по адресу: \_\_\_\_\_  
Ответчик: \_\_\_\_\_

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в магазине "\_\_\_\_\_" на ул. \_\_\_\_\_ у ЧП \_\_\_\_\_ я приобрел \_\_\_\_\_ стоимостью \_\_\_\_\_ рублей и с гарантийным сроком 12 месяцев (копии чека и гарантийного талона прилагаются).

В период гарантии в \_\_\_\_\_ неоднократно проявлялись дефекты и производились гарантийные ремонты, что подтверждается отметками в гарантийном талоне.

В \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ вновь вышла из строя, и я обратился к продавцу с письменной претензией на качество товара и просил вернуть деньги. Однако продавец заявил, что претензии от меня приниматься не будут, так как срок гарантии уже истек.

В соответствии со ст. 5 Закона РФ "О защите прав потребителей" изготовитель вправе устанавливать на товар гарантийный срок. Продавец может установить свой гарантийный срок, если он не установлен изготовителем товара. Кроме того, если гарантийный срок установлен изготовителем, продавец вправе установить гарантийный срок большей продолжительности, чем установил изготовитель. Согласно приложенному к \_\_\_\_\_ паспорту гарантийный срок, установленный изготовителем, начинается со дня покупки и составляет 2 года (копия прилагается). Таким образом, считаю, что нарушены мои права как потребителя.

Согласно ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" в случае обнаружения недостатков в гарантийном товаре продавец обязан принять товар у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Продавец отвечает за недостатки гарантийного товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Согласно ст. 22 настоящего Закона в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о расторжении договора купли-продажи и возврате денег продавец обязан вернуть деньги в течение 10 дней.

Продавец, не осуществляя замену \_\_\_\_\_, не только нарушает мое право как потребителя на получение товара надлежащего качества, но и заставляет меня тратить много сил и времени на переговоры с ним.

Вследствие необходимости вести с продавцом длительные бесполезные переговоры я и члены моей семьи постоянно испытываем сильные нервные стрессы.

Поэтому считаю, что своими действиями ответчик наносит нам нравственные и физические страдания, т.е. моральный вред, на возмещение которого я имею право в соответствии со ст. 151 ГК РФ и ст. 15 Закона "О защите прав потребителей".

Моральный вред я оцениваю в сумме \_\_\_\_\_ рублей.  
На основании изложенного и руководствуясь ст. 18, 22, 15  
Закона РФ "О защите прав потребителей", ст. 151 ГК РФ,

Прошу:

1. Расторгнуть договор купли-продажи \_\_\_\_\_, заключенный между мной и \_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_ г.
2. Взыскать с \_\_\_\_\_ в мою пользу убытки в сумме \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) руб. на день платежа - цена товара ненадлежащего качества, поставленного по договору купли-продажи \_\_\_\_\_.
3. Взыскать с \_\_\_\_\_ в мою пользу неустойку (пеню) в сумме \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) руб. на день платежа.
4. Взыскать с \_\_\_\_\_ в мою пользу \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) руб. в качестве возмещения морального вреда.

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Копия гарантийного талона продавца.
3. Копия паспорта изготовителя на \_\_\_\_\_.
4. Копии требований о замене \_\_\_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ г. и "\_\_\_" \_\_\_\_\_ г.
5. Копия требования о расторжении договора купли-продажи \_\_\_\_\_, возмещении убытков и уплате неустойки (пени), предусмотренной п. 1 ст. 23 Закона РФ "О защите прав потребителей".
6. Копия квитанции о направлении требования о расторжении договора, возмещении убытков и уплате неустойки (пени) от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ г.

Подпись

Дата

Исковое заявление  
о расторжении договора купли-продажи и взыскании неустойки

В \_\_\_\_\_ районный суд  
(мировому судье судебного участка)  
Истец: Иванов Иван Иванович, проживающий  
по адресу: \_\_\_\_\_  
Ответчик: \_\_\_\_\_

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в магазине "\_\_\_\_\_" на ул. \_\_\_\_\_ у ЧП \_\_\_\_\_ я приобрел \_\_\_\_\_ стоимостью \_\_\_\_\_ рублей и с гарантийным сроком 12 месяцев (копии чека и гарантийного талона прилагаются).

В период гарантии в \_\_\_\_\_ проявился дефект, по поводу которого "\_\_" \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. я обратился к продавцу. Продавец просил привезти \_\_\_\_\_ и пообещал, что ремонт будет произведен в кратчайшие сроки.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я сдал \_\_\_\_\_ продавцу для проведения ремонта, срок которого был оговорен - в течение 7 дней (копия сохранной расписки прилагается).

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., так и не дождавшись окончания ремонта, я обратился к продавцу с письменной претензией на нарушение срока ремонта и просил в срок до "\_\_" \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. произвести гарантийный ремонт, а также возместить неустойку в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" (копия прилагается).

\_\_\_\_\_ был получен мной из ремонта только "\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г., что подтверждается гарантийным талоном (копия прилагается). Однако продавец отказал мне в возмещении каких-либо сумм со ссылкой на то, что ремонт затянулся из-за отсутствия запчастей (копия ответа прилагается), при этом никакими документами данное заявление не было подтверждено.

Считаю, что действия продавца нарушают мои права как потребителя. Согласно ст. 20 Закона РФ "О защите прав потребителей" недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом или организацией, выполняющей функции продавца, незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме.

За нарушение установленного настоящим Законом срока установлена обязанность продавца выплатить потребителю неустойку в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки, вплоть до фактического выполнения требования потребителя. В данном случае неустойка составляет \_\_\_\_\_.

Нарушение ответчиком моих прав потребителя (длительное невыполнение гарантийного ремонта, невозможность в течение продолжительного времени пользоваться товаром, отказ в добровольном порядке компенсировать неустойку, необходимость обращения в суд) причинило мне массу волнений и переживаний. Считаю, что ответчиком причинен моральный вред, который я оцениваю в 300 рублей.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 15, 20, 23 Закона РФ "О защите прав потребителей",

Прошу:

1. Взыскать с "\_\_\_\_\_" в мою пользу \_\_\_\_\_ рублей в

возмещение стоимости \_\_\_\_\_.

2. Взыскать с " \_\_\_\_\_ " в мою пользу неустойку (пеню) в сумме \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) рублей на день платежа.

3. Взыскать с " \_\_\_\_\_ " в мою пользу \_\_\_\_\_ рублей в качестве возмещения морального вреда.

Приложения:

1. Копия искового заявления.
2. Копия кассового чека.
3. Копия гарантийного талона продавца.
4. Копия претензии.

Дата:

Подпись:

## БИБЛИОГРАФИЯ

### Список нормативных актов

1. Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (приняты 9 апреля 1985 г. Резолюцией 39/248 на сто шестом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН).
2. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.).
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (части первая, вторая и третья).
4. Уголовный кодекс РФ от 13 июня 1996 г. N 63-ФЗ (УК РФ).
5. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ (КоАП РФ).
6. Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ (ГПК РФ).
7. Федеральный конституционный закон от 17 декабря 1997 г. N 2-ФКЗ "О Правительстве Российской Федерации".
8. Закон РФ от 27 декабря 1991 г. N 2124-1 "О средствах массовой информации".
9. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей".
10. Закон РФ от 10 июля 1992 г. N 3266-1 "Об образовании".
11. Основы законодательства РФ о нотариате от 11 февраля 1993 г. N 4462-1.
12. Федеральный закон от 19 мая 1995 г. N 82-ФЗ "Об общественных объединениях".
13. Федеральный закон от 26 января 1996 г. N 15-ФЗ "О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации".
14. Федеральный закон от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей".
15. Федеральный закон от 8 августа 2001 г. N 134-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)".
16. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании".
17. Федеральный закон от 22 мая 2003 г. N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт".
18. Федеральный закон от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".
19. Указ Президента РФ от 19 июля 2004 г. N 927 "Вопросы Министерства внутренних дел Российской Федерации".
20. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. N 7 "О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей".
21. Постановление Правительства РФ от 27 декабря 1996 г. N 1575 "Об утверждении Правил, обеспечивающих наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке".
22. Постановление Правительства РФ от 13 мая 1997 г. N 575 "Об утверждении Перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков".

23. Постановление Правительства РФ от 16 июня 1997 г. N 720 "Об утверждении Перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и Перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению".

24. Постановление Правительства РФ от 13 августа 1997 г. N 1013 "Об утверждении Перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и Перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации".

25. Постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, Перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации".

26. Постановление Правительства РФ от 5 июля 2001 г. N 505 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг".

27. Положение о Федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии (утв. Постановлением Правительства РФ от 17 июня 2004 г. N 294).

28. Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (утв. Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. N 322).

29. Приказ от 20 мая 1998 г. N 160 "Об утверждении Разъяснения о некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

30. Письмо Роскомторга от 13 марта 1995 г. N 1-304/32-2 "О порядке оформления ценников на реализуемые товары".

31. Письмо Госстандарта РФ от 10 января 1996 г. N 210-9/40 "О сертификатах соответствия на ввозимые на территорию РФ товары".

32. Письмо ГТК России от 17 мая 2002 г. N 01-06/19136 "О применении статей 28.5, 27.11 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях".

33. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 11 марта 2005 г. N 0100/1745-05-32 "О направлении информационного материала по защите прав потребителей".

34. Примерные правила работы предприятия розничной торговли (утв. письмом Роскомторга от 17 марта 1994 г. N 1-314/32-9 "О Примерных правилах работы предприятия розничной торговли и основных требованиях к работе мелкорозничной торговой сети").

35. Методические рекомендации для органов местного самоуправления по организации защиты прав потребителей (разработаны Министерством Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства на основании ст. 44 Закона РФ "О защите прав потребителей").

## Список использованной литературы

1. Агапов А.Б. Постатейный комментарий к Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях.
2. Богдан В.В. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей // Российский судья. 2003. N 3.
3. Власть и бизнес: взаимная ответственность. Комментарий к законодательству / Под ред. В.М. Жуйкова, Э.Н. Ренова.
4. Голов А. Новая инструкция по борьбе с произволом коммунальных служб // Союз потребителей России. 2005. N 7.
5. Домашний адвокат. 2005. N 11.
6. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй / Под ред. Т.Е. Абовой, А.Ю. Кабалкина. М.: Юрайт-Издат, 2004.
7. Комментарий к Гражданскому процессуальному кодексу Российской Федерации (постатейный) / Под ред. Г.А. Жилина. М.: Велби, 2004.
8. Комментарий к Кодексу Российской Федерации об административных правонарушениях / Под ред. Ю.М. Козлова. М.: Юристъ, 2002.
9. Комментарий к Уголовному кодексу Российской Федерации / Отв. ред. В.М. Лебедев. М.: Юрайт-Издат, 2004.
10. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный) / Под ред. А. Балускина, Н.С. Михайловой, А.В. Пантюхина, Е.В. Смирновой. М.: Проспект, 2004.
11. Общая теория права: Учебник для юрид. вузов / Под общ. ред. А.С. Пиголкина. М., 1996.
12. Парций Я.Е. Правила торговли. Комментарий законодательства. М.: Юрайт-Издат, 2003.
13. Справочник по доказыванию в гражданском судопроизводстве / Под ред. И.В. Решетниковой. М.: Норма, 2005.
14. Теория государства и права: Курс лекций / Под ред. Н.И. Матузова, А.В. Малько. Саратов, 1995.
15. Экономика для всех: Популярный словарь / Сост. и ред. Т.Н. Ершова. М., 1997.