

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально – педагогический
университет»

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Дипломная работа
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
(по отраслям)
профиля подготовки «Правоведение и правоохранительная деятельность»
специализации «Правозащитная деятельность»

Идентификационный код ДР: 345

Екатеринбург 2017
Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально – педагогический
университет»
Институт гуманитарного и социально – экономического образования
Кафедра права

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой права
_____ А.А. Воронина
« ____ » _____ 2017 г.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Дипломная работа
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
(по отраслям)
профиля подготовки «Правоведение и правоохранительная деятельность»
профилизации «Правозащитная деятельность»

Идентификационный код ДР: 346

Исполнитель: студент группы ПВД – 413	_____	М.Е. Петелина
	(подпись)	
Руководитель: Кандидат наук, доцент	_____	Е.Е. Столярова
	(подпись)	
Нормоконтролер: ст. преподаватель	_____	К.А. Игишев
	(подпись)	

Екатеринбург 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	6
1.1. Права потребителей как объект защиты	6
1.2. Понятие и формы защиты прав потребителей	12
2. ОТДЕЛЬНЫЕ ВИДЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	22
2.1. Защита прав потребителей в сфере розничной торговли	22
2.2. Защита прав потребителей в сфере выполнения работ и оказания услуг	38
АНАЛИЗ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ	47
МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	60
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	63

ВВЕДЕНИЕ

Вопросы прав потребителей и их защиты интересуют сегодня всех, поскольку любой гражданин является потребителем товаров или услуг. Защита прав потребителей становится с каждым годом все совершенней. Закон О защите прав потребителей принятый 7 февраля 1992 года определил место потребителя в сфере рыночной экономики. Закон усилил социальные гарантии гражданина – потребителя, и повысил ответственность производителя, продавца, исполнителя, импортера, индивидуального предпринимателя за качество производимого им товара и выполнение работы (услуги).

Однако идеального качества производимых товаров, выполненных работ и оказанных услуг, достичь весьма не просто, тем более, что, по мере развития производственных отношений появляются все новые товары, работы и услуги, параметры и качество которых нуждается не только в техническом но и юридическом оформлении. Поэтому на сегодняшний день тема остается актуальной. Гражданин – потребитель до сих пор остается менее защищенным субъектом гражданско – правовых отношений, в сравнении с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, права которых защищены профессионалами. Потребитель в свою очередь не имеет такой поддержки.

Из этого возникает настоятельная потребность в проведении дальнейших научных исследований, с целью теоретического обоснования совершенствования законодательства о защите прав потребителей, установления и преодоления имеющихся недостатков в правоприменительной практике.

Объектом исследования данной дипломной работы являются общественные отношения, участником которых является потребитель товаров розничной торговли о также выполненных работ и оказанных услуг.

Предметом данного исследования выступают законодательные нормы, определяющие права потребителя и обеспечивающие их защиту.

Целью данной дипломной работы является: изучение и анализ российского законодательства в области защиты прав потребителей.

Исходя из указанной цели, поставлены следующие задачи:

- рассмотреть права потребителей как объекта защиты;
- раскрыть содержания понятия и формы защиты прав потребителя;
- проанализировать защиту прав потребителей со сторон розничной торговли и со стороны выполнения работ и оказания услуг.

Нормативная основа исследования состоит из: Конституция Российской Федерации, Конвенция ООН, Гражданский кодекс Российской Федерации и Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 N 322 (ред. от 24.01.2017) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» и другие нормативные акты.

Методологическую и теоритическую основу исследования составили труды: Парций Я.Е., Корнилов А.Б., Агафонова Н.Н., Белов В.Е., Солдатова В.И., Жилина Г.А., Ершов В.А., и др.

Работа состоит из введения, основной части, методической разработки по теме защита прав потребителей, заключения и списка использованных источников.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1.1. Права потребителей как объект защиты

Права потребителей и их защита составляют особую сферу правового регулирования в гражданско – правовых отношениях, что обусловлено спецификой центральной фигуры таких отношений потребителя.

Согласно положению преамбуле Федерального Закона «О защите прав потребителей». 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 деятельности¹.

Таким образом, закон определяет потребителя как физическое лицо, индивида, действующего на рынке товаров и услуг.

Человек является потребителем лишь в том случае, если он приобрел товар для личных нужд. Очень часто один и тот же товар может использоваться как для личного потребления, так и для предпринимательской деятельности, например, перепродажи или производства.

С точки зрения закона РФ «О защите прав потребителей», не является потребителем:

- гражданин, приобретающий товары и использующий их в своей деятельности с целью систематического извлечения прибыли;
- гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве или заказывающий для этих организаций и за их счет работы, услуги в этих же целях (приобретение фотокамеры для работы в редакции, химическая чистка штор и др.);

¹ Собрание законодательства РФ. 1996. N 3, Ст. 140

- гражданин, приобретающий товары (работы, услуги) у другого физического лица¹.

Потребитель в роли гражданина действует на рынке совсем не так, как потребитель в роли организации. Интересы предприятия (организации) как правило, всегда защищены профессионалами (товароведы, юристы, экономисты и т. д.). Потребитель же не имеет такой профессиональной поддержки и он осуществляет защиту своих прав без помощи других. Кроме того, организация, которая приобрела некачественный товар, может переложить свои потери на других потребителей. Например, увеличив стоимость своей продукции. А потребитель вынужден сам расплачиваться за неприятности, связанные с покупкой некачественного товара или услуги².

Потребителем является не только человек, который уже приобрел товар и использует его, но и тот, который только собирается это сделать. Это означает следующее. С момента появления у человека интереса к какой – то покупке, он уже вправе рассчитывать на получение полной и достоверной информации о ней.

Бывают ситуации, когда один человек покупает товар в подарок другому. В этом случае нужно иметь в виду, что потребителем считается не только гражданин, который приобретает товар (услугу), но и тот, кто непосредственно этим товаром (услугой) пользуется. Не исключен и такой вариант: фирма приобретает своим сотрудникам туристические путевки. В этом случае сотрудники фирмы тоже становятся потребителями, хотя сами и не платили за услугу. В своих комментариях юристы уточняют термином услуга или товар личного характера.

Потребитель, как правило, непрофессионал. Он далеко не всегда детально разбирается в товарах, которые хотел бы купить. А вот продавец

¹ Белов Т.Е., Жуков А.Г. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». М.: Проспект, 2014. С. 56-57

² Кузнецова В.В. Труд руководителя организации / Правовое регулирование / отв. ред. Ю.П. Орловский М.: КОНТРАКТ, 2016 с.47 – 51

(даже частное лицо) и уж тем более организация – специалист в области торговли.

Интересы потребителей соблюдаются при наличии реально работающего законодательства, защищающего их права и интересы. Такое законодательство есть во многих странах мира. Правда, действует оно только в тех случаях, когда сами потребители знают свои права и готовы активно их защищать.

Потребитель взаимодействует с продавцом (изготовителем, исполнителем). Это организации или индивидуальные частные предприниматели, предлагающие товары и услуги. Приобретая товар или услугу, мы вступаем в отношения с организацией в целом, а не с конкретным человеком, стоящим за прилавком или оказывающим нам услугу.

Потребитель как гражданин, не имеющий специальную подготовку, поэтому лишенный возможности заранее предсказать результат приобретение им какого – либо товара или оплаченной им услуги (выполненной работы). Права потребителя нуждаются в защите отношений направленных на защиту его прав урегулированных на законодательном уровне нормативными актами такими как: Конституция РФ, Гражданский Кодекс РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей», Постановление Пленума Верховного Суда РФ.

Гражданский кодекс Российской Федерации устанавливает общее для всех видов гражданско – правовых договоров правило, согласно которому в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ¹, а также правами, предоставленными потребителю Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300 – 1 «О защите прав потребителей»

¹ Собрание законодательства РФ. 1996. N 5. Ст. 410

Центральное место среди нормативных актов, регламентирующих отношения, возникающие при реализации товаров (выполнении работ и оказании услуг), занимает Закон РФ от 07.02.92 г. № 2300 – 1 «О защите прав потребителей», который вступил в действие с 07.04.92 г. Этот акт ознаменовал собой тенденцию усиления законодательной защиты прав потребителей в российском законодательстве, являясь базой его дальнейшего развития в этой области. Значение Закона специально подчеркнуто в ст.9 Федерального закона РФ «О введении в действие второй части Гражданского кодекса РФ» от 26.01.96г. № 15 – ФЗ, указывающей, что в тех 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 о защите прав потребителей и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами. Справедливо мнение Я.Е. Парция о том, что нормы Закона имеют приоритет по отношению к иным законам (за исключением ГК РФ), которые регулируют отношения в области защиты прав потребителей. Именно такой вывод и следует из анализа указанной выше нормы ФЗ «О введении в действие части второй ГК РФ» и положений п.1 ст.1 Закона о защите прав потребителей, согласно которому «отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, настоящим Законом и принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами Российской Федерации»¹.

Согласно п.25 Руководящим принципам для защиты интересов потребителей (Принятые 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106 – ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) если в силу местных

¹ Парций Я.Е. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» (постатейный) // URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CMB&n=14400> (дата обращения: 17.06.2017)

экономических условий какая – либо норма ниже общепризнанной международной нормы, должны предприниматься все усилия для скорейшего повышения этой нормы. Так же Руководящие принципы с целью защиты интересов потребителей провозгласили несколько положений, которые нашли собственное отражение в российском законодательстве. Главным же является это защита покупателей от низкокачественных продуктов и услуг, допуск покупателей к информации, в том числе к информации общественных услуг, формирование законных элементов защиты прав покупателей. Предоставленный документ считается особым стандартом в сфере защиты прав потребителей, утверждения, которого государства фиксируют в собственном внутреннем законодательстве¹.

Конституцией РФ установлено, что общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы (п.4 ст. 15)².

Права потребителей призваны регулировать и другие законы, принятые на основе Гражданского кодекса РФ. Например, Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»³, которым предусматривается реализация туристского продукта (права на тур, как комплекса услуг) на основании договора розничной купли – продажи. Между тем, как согласно п.2 ст.779 ГК РФ (глава 39 «Возмездное оказание услуг») туристское обслуживание относится к числу возмездных услуг, что предполагает иную структуру договорных отношений и их правового регулирования.

Таким образом, можно утверждать, что на общенормативном уровне права потребителей защищены достаточно большим множеством нормативно – правовых актов. При таких условиях, принимая во внимание, что в роли

¹ URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=16082> (дата обращения: 13.06.2017)

² *Барбанова С.В., Богданова А.В., Дащинская З.П. и др.* Образование: закон и гражданин; под ред. Козырина А.Н.. М.: Редакция Российской газеты, 2015. Вып. 17. 106 с.

³ Собрание законодательства РФ. 1996. N 49. Ст. 5491

потребителей может выступать при определенных обстоятельствах любой гражданин, не вызывает сомнений необходимость установления особого правового регулирования таких отношений.

1.2. Понятие и формы защиты прав потребителей

Защита гражданских прав, в общем, это предусмотренные законом меры охраны гражданских прав в случае их нарушения а так же реальной угрозы такого нарушения.

В соответствии с ст. 11, 12 ГК РФ защита нарушенных или оспоренных прав потребителей осуществляется в форме: самозащиты, внесудебном порядке, в судебном порядке.

Самозащита гражданских прав – это действие или система действий по защите гражданских прав, предпринимаемых управомоченным на то в силу закона или договора лицом, без обращения в соответствующие государственные или иные правоохранительные органы¹. Выбор способа самозащиты зависит от характера нарушения и тех вредных последствий, которые возникли в результате этого нарушения. В Законе «О защите прав потребителей» (ст. 23, 28) установлены конкретные способы защиты нарушенных прав, которые могут самостоятельно, в рамках самозащиты, быть реализованы управомоченным лицом без обращения в соответствующие государственные органы².

Разновидностью самозащиты права является претензионный порядок урегулирования споров.

Это значит, что при нарушении прав потребителя при оформлении покупки или заказа необходимо обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия. Например, если потребителем приобретен некачественный товар, не отвечающий его запросам, или его эксплуатация по каким – либо причинам невозможна, то потребитель имеет право возвратить этот товар по месту его покупки или изготовления, предъявив документы по факту покупки товара и потребовав либо замены товара, либо его восстановления, либо расторжения договора (ст. 18 Закона

¹ *Свердлык Г., Страунинг Э.* Способы самозащиты гражданских прав и их классификация // *Хозяйство и право.* 1999. N 1. С. 35-37

² *Корнилов Э.Г.* Гражданско – процессуальные проблемы защиты прав потребителей // *Хозяйство и право.* 1999. N 11. С. 49-50

«О защите прав потребителей»). Требования потребителя подлежат удовлетворению в добровольном порядке. В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права, потребитель может составить письменную претензию, где излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. Если не последует ответа, или же будет отказано в удовлетворении претензии, потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда¹.

Как показывает практика, самостоятельно потребителем самозащита применяется редко. Это связано с тем, что данный способ защиты прав в рассматриваемой сфере имеет большие особенности. Покупатель (заказчик) является наиболее незащищенным субъектом потребительского рынка от недобросовестности продавцов (изготовителей, исполнителей) поскольку уровень информированности граждан о своих потребительских правах явно недостаточен: умело пользоваться предоставленными Законом правами, а тем более их защитить, могут немногие².

Внесудебные механизмы защиты прав потребителей включают административный и частноправовой порядки действий. В соответствии с положениями статьи 40 Закона о защите прав потребителей и постановления Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» реализация административного механизма защиты прав потребителей возложена на Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы (далее — Роспотребнадзор)³.

¹ *Свердлык Г., Страунинг Э.* Способы самозащиты гражданских прав и их классификация // *Хозяйство и право.* 1999. N 1. С. 20-21

² *Корнилов А.Б.* Рубрика «Вопрос – ответ» // *Спрос.* 2001. N 6. С. 10-12

³ *Российская газета.* N 144. 2004. Ст.145

Согласно статье 40 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей» в полномочия Роспотребнадзора входит:

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

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

3. применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

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

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

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

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

Частноправовой механизм защиты прав потребителей реализуется в следующих формах.

1) Претензионная процедура. Ее суть заключается в следующем. Потребитель до обращения за разрешением конфликта в судебном или административном порядке вправе принять меры к его разрешению в досудебном, претензионном порядке путем направления обращения (устного или письменного) в организацию. В договоре об оказании услуг могут быть предусмотрены особенности претензионного порядка разрешения споров: предельные сроки рассмотрения претензий, адреса и номера телефонов для направления претензий.

2) Общественная защита. Такая защита осуществляется общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами). Масштабы общественной защиты определены в статье 45 Закона о защите прав потребителей. Общественная защита включает право обращения в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей

(статья 46 Закона о защите прав потребителей), представления интересов потребителя.

Согласно статье 45 Федерального 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 Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

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

3. осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;

4. распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную

информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

5. вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

6. вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

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

9. участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества

и безопасности товаров (работ, услуг). В Российской Федерации в настоящее время достаточно большое количество таких общественных организаций. Например: Всемирная организация союзов потребителей (Consumer International — CI); БООО «Защита прав потребителей»; Объединение потребителей России и другие.

Органами местного самоуправления так же осуществляется защита прав потребителей. В пределах территории муниципальных образований органы местного самоуправления вправе согласно статье 44 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей»:

1. рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
2. обращаться в суды в защиту прав потребителей

Судебная защита прав потребителей. В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ч.1 ст.11 Гражданского кодекса РФ защита прав потребителей осуществляется судом¹.

Дела по защите прав потребителей относятся к категории гражданских дел, и порядок их производства во всех судах РФ определяется Гражданским процессуальным кодексом РФ и Законом «О защите прав потребителей»².

Государственные органы и общественные объединения потребителей вправе обращаться в суд по вопросам защиты не только конкретного потребителя, но и в интересах неопределенного круга потребителей³.

Суд возбуждает гражданское дело по исковому заявлению либо по заявлению той организации, куда вы обратились за защитой своих прав. Любой гражданин вправе обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод и законных интересов в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве (ч.1ст.3 ГПК РФ).

¹ *Аргунов В.Н., Краснов С.В.* Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей // Вестник МГУ, серия Право. 1996. N 4. С. 7-10.

² *Шеменева О.Н.* Роль соглашений сторон в гражданском судопроизводстве. М.: Инфотропик Медиа, 2017. С. 271 - 290

³ *Агафонова Н.Н., Белов В.Е., Солдатова В.И.* Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный). М.: Проспект, 2017. С. 178 -180

Вы можете подать исковое заявление только в тот суд, которому рассматриваемое дело может быть подсудно. Вы, как потребитель, можете подать исковое заявление по своему месту жительства, по месту нахождения ответчика или по месту причинения вам вреда (статья 17 п. 2 Закона РФ «О защите прав потребителей»)¹.

Некоторые дела по защите прав потребителей в районных судах рассматриваются годами из – за «неподсудности» в том или ином суде. Вера потребителей, в возможности добиться справедливости растворяется. Таким образом, осуществление право на защиту в судебном порядке без поддержки профессионалов добиться потребителю становится невозможно.

Пленум Верховного Суда Российской Федерации «О сроках рассмотрения уголовных и гражданских дел судами Российской Федерации» отмечает, что основными причинами нарушения процессуальных сроков рассмотрения уголовных и гражданских дел являются судебная волокита, высокая загруженность по делам гражданского судопроизводства².

Ст. 1099 Гражданского кодекса РФ и ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрена компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) его прав, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Моральный вред (физические или нравственные страдания) может быть причинен гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на его другие нематериальные блага. При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя, степень физических

¹ Анишина В.И., Артемов В.Ю., Большова А.К. и др. Правосудие в современном мире: монография; под ред. В.М. Лебедева, Т.Я. Хабриевой. М.: Норма, Инфра – М, 2012. С. 456

² Бюллетень Верховного Суда РФ. N 12. 1993.

и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями потребителя, которому причинен вред (ст. 151 ГК РФ)¹.

Из этого следует, что речь о возмещении морального вреда может идти только в том случае, когда имели место физические и нравственные страдания гражданина. В суде требуется доказывать как наличие у потребителя физических или нравственных страданий, так и действий, нарушающих его личные неимущественные права либо посягающих на его другие нематериальные блага.

На практике это могут быть свидетельские показания, результаты медицинского обследования, выписки из истории болезни и другие документы.

Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ налогах и сборах (ст. 17 п. 3 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Специалисты Управления Роспотребнадзора вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов потребителей по их просьбе либо в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга потребителей (ст.ст. 40, 46 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 46 ГПК РФ)².

В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей, при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с нарушителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Половина этой суммы перечисляется общественным объединениям потребителей (если они выступили с заявлением в защиту прав данного потребителя).

¹ Собрание законодательства РФ. 1996. N 5. Ст. 410

² Собрание законодательства РФ. 2002. N 46. Ст. 4532

Таким образом, можно сделать следующие выводы:

Для того чтобы грамотно защитить свои потребительские права, необходимо понимать закономерность действий, которые необходимо совершать в процессе защиты своих потребительских прав.

Если потребитель не уверен в том, что сможет эффективно защитить свои права самостоятельно, то разумнее всего обратиться за защитой в Роспотребнадзор, федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или в общественные потребительские объединения. Их сотрудники помогают потребителю правильно разобраться в ситуации, при необходимости составить исковое заявление и осуществляют правовое сопровождение действий потребителя до момента вынесения судебного решения или восстановления потребительских прав в досудебном порядке.

Какой бы способ защиты своих прав потребитель ни выбрал, существует стандартный порядок выполнения определённых процедур, характерных для защиты любого потребительского права и о которых потребитель должен знать.

2. ОТДЕЛЬНЫЕ ВИДЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1. Защита прав потребителей в сфере розничной торговли

Под торговлей понимается сфера деятельности, направленная на совершение сделок купли – продажи товаров.

Потребитель, то есть физическое лицо, приобретающее, вступает со своими контрагентами в правоотношения, которые по своей природе являются гражданскими.

Закон о защите прав потребителей называет субъекта обязанного перед потребителем – это продавец. Для расширения рынка сбыта многие субъекты предпринимательской деятельности пользуются услугами различных посредников, поэтому с ними приходится сталкиваться и потребителям. Это обстоятельство затрудняет защиту ими своих прав, так как продавцы, исполнители зачастую отказывают потребителям в удовлетворении их требований на том основании, что договоры заключались с посредниками или через посредников.

Таким образом, субъектами отношений при заключении договора розничной купли – продажи является продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, а также потребитель (покупатель), имеющий намерение приобрести товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

В качестве потребителей может выступать только гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары. Другой стороной всегда является организация либо индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации, реализующие товары, потребителю: складывающиеся отношения имеют возмездный характер. Потребитель вступает в отношения, не связанные с извлечением прибыли, руководствуясь исключительно личными и (или) бытовыми нуждами.

Таким образом, содержанием правоотношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей, в том числе в сфере розничной торговли, являются субъективные права и обязанности потребителей и их контрагентов (продавцов)¹.

Отношения между покупателями и продавцами в сфере розничной торговли возникают при реализации договоров розничной купли – продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров. Отношения по договору розничной купли – продажи с участием покупателя – гражданина и продавца регламентируются ГК РФ, а также Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300 – 1 «О защите прав потребителей» и иными правовыми актами, принятыми в соответствии с ними. Нормы, установленные в них, прямо указывают на права и обязанности каждой стороны.

Верховный Суд РФ в пунктах 48 – 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17 рассмотрел эту ситуацию и указал следующее: Разрешая дела по искам о защите прав потребителей, необходимо иметь в виду, что по общему правилу изготовитель (продавец) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов). По сделкам с участием граждан – потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу статьи 37 Закона о защите прав потребителей, п. 1 статьи 1005 ГК РФ, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с основного исполнителя (принципала). В случае возникновения споров о предоставлении услуг посредниками уплачиваемое им потребителями комиссионное вознаграждение исходя из вышеназванных

¹ Долгополов П.С. Оптовая и розничная торговля // URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=СЖ;n=103880> (дата обращения: 25.05.2017)

статей и статьи 15 ГК РФ может рассматриваться как убыток потребителя, отнесенный на основного продавца¹.

Особенности защиты прав потребителей в сфере розничной торговли:

В п. 3 ст. 492 ГК сказано, что к отношениям по договору розничной купли – продажи с участием покупателя – гражданина, не урегулированным настоящим Кодексом, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними. Аналогичная норма есть и в п. 3 статьи 730 ГК, которая регулирует договор бытового подряда. Таким образом, законодатель подчеркивает то обстоятельство, что Закон о защите прав потребителей является специальным по отношению к ГК.

Договор розничной купли – продажи относится к числу договоров, которые непосредственно регулируются Законом о защите прав потребителей. Кроме того, наиболее общие положения этого договора содержатся в ГК. По договору розничной купли – продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью (п. 1 статьи 492 ГК)².

Договор розничной купли – продажи относится к числу публичных договоров, то есть должен заключаться с любым и каждым на одинаковых условиях, за изъятиями, установленными в законе. Существенным условием розничной купли – продажи является одинаковая для всех покупателей цена. Она должна быть объявлена продавцом в момент заключения договора розничной купли – продажи.

¹ Российская газета. 2012. №36. 11 Ст.435

² *Баринов Н.А., Бевзюк Е.А., Беляев М.А., Бирюкова Т.А., Барышев С.А., Вахрушева Ю.Н., Долотина Р.Р., Елизарова Н.В., Закиров Р.Ю., Захарова Н.А., Иванюшин П.З., Морозов С.Ю., Михалева Т.Н.* Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации. Часть вторая от 26 января 1996 г. N 14 – ФЗ (постатейный) // URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CMB;n=17851;dst=101952> (дата обращения: 24.05.2017)

Особенностью данного договора является то, что он заключается с помощью публичной оферты, т.е. предложения заключить договор, обращенного к неопределенному кругу лиц. Предложения могут быть в рекламе, в описании товаров, главное, чтобы они содержали обращение к неопределенному кругу лиц. Выставление товаров в месте продажи, на витринах, прилавках, демонстрация их образцов признаются публичной офертой независимо от того, указана ли цена и другие существенные условия договора розничной купли – продажи, за исключением случаев, когда указано, что выставленный товар является образцом, не предназначенным для продажи.

Из статьи 493 ГК следует, что договор розничной купли – продажи, как правило, считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. Однако это не означает, что упомянутые документы можно рассматривать в качестве разновидности письменной формы договора – они лишь подтверждают факт заключения договора в устной форме.

Поскольку в большинстве случаев договор розничной купли – продажи заключается и исполняется одновременно, то обычно применяется устная форма его заключения. При этом отсутствие у покупателя кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, само по себе не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий¹. Свидетельские показания оцениваются судом в совокупности со всеми собранными по делу доказательствами.

Особенностью заключения договора розничной купли – продажи является то, что он может быть заключен путем совершения конклюдентных действий, т.е. поведения, из которого явствует воля лица совершить сделку

¹ Романец Ю.В. Система договоров в гражданском праве России: монография. 2 – е изд., перераб. и доп. М.: Норма, Инфра – М, 2013. С. 347-348

(п. 2 статьи 158 ГК). Договор считается заключенным с момента совершения покупателем действий, необходимых для получения товара (например, опускание жетона или монеты в автомат при продаже товаров с использованием автоматов).

Нарушение прав покупателя влечет за собой не только имущественную ответственность, но и компенсацию морального вреда, который выражается в физических и (или) нравственных страданиях, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением договора розничной купли – продажи.

К розничной купле – продаже применяется целый ряд международных актов, важнейшим из которых являются правила продажи отдельных видов товаров. Например, таких как:

- Конвенция ООН о договорах международной купли – продажи товаров (Вена, 11 апреля 1980 г.)¹;

- Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 16 декабря 1996 г. А/51/628 «Типовой закон об электронной торговле, принятый Комиссией Организации Объединенных Наций по праву международной торговли (ЮНСИТРАЛ), и Руководство по принятию»²;

Также права потребителей в сфере розничной купли – продажи защищают положения национального законодательства, сформулированные например в:

- Федеральном законе от 21 июля 1997 г. №122 – ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним» (с изменениями от 5 марта, 12 апреля 2001 г., 11 апреля 2002 г., 9 июня 2003 г.)³ – отдельные положения данного закона применимы при купле – продаже недвижимого имущества.

¹ Вестник Высшего арбитражного суда Российской Федерации. 1994. №1.

² Собрание законодательства РФ. 1997. № 2

³ Собрание законодательства Российской Федерации. 1997. №30. Ст. 3594.

- Постановление Правительства РФ от 30 июня 1994 г. №756 «Об утверждении Положения о совершении сделок с драгоценными металлами на территории Российской Федерации» (с изм. и доп. от 1 декабря 1998 г.)¹;

- Постановление Правительства РФ от 10 декабря 1992 г. №959 «О поставках продукции и отходов производства, свободная реализация которых запрещена» (с изм. и доп. от 15 апреля, 2 декабря 1994 г., 16 декабря 1995 г.)².

Общими положениями таких нормативно – правовых актов являются:

1) ассортимент предлагаемых к продаже товаров, а также форма обслуживания определяются продавцом в зависимости от специализации и профиля деятельности, которую он ведет;

2) при осуществлении розничной торговли вне стационарных мест торговли нельзя осуществлять продажу товаров, за исключением безалкогольных напитков, мороженого, хлебобулочных и кондитерских изделий в упаковке изготовителя товаров. В таких местах не допускается продажа лекарственных препаратов, оружия, патронов к нему, изделий из драгметаллов и камней, фонограмм для ЭВМ и экземпляров аудиовизуальных произведений и баз данных.

Существует несколько основных разновидностей договора розничной купли – продажи, которые используются в настоящее время при отношениях с потребителями:

1. Продажа товара с условием принятия покупателем товара в определенный договором срок. Если иное не предусмотрено договором, неявка покупателя или несовершение иных необходимых действий для принятия товара в определенный договором срок могут рассматриваться продавцом в качестве отказа покупателя от исполнения договора, при этом дополнительные расходы продавца на обеспечение передачи товаров покупателю в определенный договором срок по общему правилу включаются

¹ Российская газета. N 144. 2004.

² Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации. 1992. №25. Ст. 2217.

в цену товаров, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором.

2. Продажа товара по образцам или дистанционный способ продажи товаров. Статья 26.1 Закона о защите прав потребителей гласит, что дистанционная продажа товаров представляет собой розничную торговлю товарами, с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся проспектом, каталогом, буклетом посредством средств связи или иным способом, в том числе с использованием сети Интернет. Следовательно, в данном случае отсутствует прямой непосредственный контакт потребителя с товаром либо его образцом до заключения договора и в момент его заключения.

Продажа товаров дистанционным способом представляет собой продажу товаров по договору розничной купли – продажи, при которой продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта. Продавец должен сообщить покупателю о необходимости использования квалифицированных специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов. Перечень товаров, продаваемых дистанционным способом, или оказываемых в связи с такой продажей услуг определяется продавцом. Дистанционная торговля осуществляется с помощью особых дистанционных договоров и регулируется статьей 497 ГК РФ, статьей 26.1 Закона о защите прав потребителей и Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»¹ Однако согласно законодательству все товары могут продаваться дистанционно. Статья 26.1 Закона о защите прав потребителей регулирует вопросы, связанные с дистанционной продажей товара. При этом для дистанционной торговли

¹ Российская газета. 2007. N 219.

ссылки на какие либо списки и перечни товаров, не подлежащих возврату, отсутствуют. То есть Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 23.12.2016) «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» подлежит применению только в отношении ст. 25 Закона о защите прав потребителей.

Однако качество товара и его особенности не меняются от способа его продажи. Поэтому данная ситуация демонстрирует пробел в праве

3. Продажа с использованием автоматов. В тех случаях, когда продажа товаров продавцом производится с использованием автоматов, владелец автоматов обязан довести до покупателей информацию о продавце товаров путем помещения на автомате или предоставлением покупателю иным способом сведений о месте его нахождения, о фирменном наименовании продавца, режиме работы, а также о действиях, которые должен совершить покупатель для получения такого товара. Договор с использованием автоматов считается заключенным с момента совершения покупателем конклюдентных действий, которые потребовались для получения товара (оплатил и изъясил товар из ячейки, оплатил и вытащил из корзины автомата товар). Эта же ситуация также существует, когда используется автомат для обмена валюты.

4. Продажа товаров с условием его доставки покупателю. В случае когда договор розничной купли – продажи заключен с условием о доставке товаров покупателю, продавец обязан в установленный договором срок доставить товар в место, указанное покупателем. При этом договор розничной купли – продажи считается исполненным с момента вручения товара покупателю, а при его отсутствии – любому лицу, предъявившему

квитанцию или иной документ, свидетельствующий о заключении договора, если иное не предусмотрено законом или договором.

5. Разносная торговля – розничная торговля, которая осуществляется вне стационарной розничной сети путем непосредственного контакта продавца с покупателем. При этом продавец все равно обязан довести до сведения покупателя место нахождения, адрес, режим работы и организации, которую он представляет. Аналогичная информация должна быть доведена до сведения покупателя при осуществлении торговли во временных помещениях: ярмарки. Продавец должен иметь личную карточку с фотографией, где указана фамилия, имя, отчество. Цены товаров, реализуемых продавцом, должны быть одинаковы для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральным законом или иными правовыми актами допускается предоставление льгот отдельным категориям покупателей: инвалидам, пенсионерам и т.д.

Права потребителей, в том числе в сфере розничной торговли, установлены ГК РФ, Законом о защите прав потребителей иными правовыми актами, принятыми в соответствии с ними. Права, предоставленные потребителю, в том числе, в сфере розничной торговли, являются одним из механизмов регулирования отношений при реализации договоров купли – продажи. Кроме того, важной функцией прав потребителя является защита законных интересов граждан (потребителей) при приобретении товаров. Права потребителя, установленные в сфере розничной торговли устанавливаются, в том числе критерии: какие санкции положены за совершение тех или иных противоправных действий. Если права потребителя нарушены, потребитель имеет возможность прибегнуть к защите закона.

Анализируя действующее законодательство, в частности Закон о защите прав потребителей, к таким правам можно отнести:

1) Право потребителя на получение необходимой и достоверной информации о товарах, обеспечивающую возможность их правильного

выбора. По отдельным видам товаров перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2) Право на предоставление необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах. Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли – продажи способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя продавца, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

В настоящий момент качество товаров подтверждается сертификатом соответствия, исходя из обязанностей продавца по договору купли – продажи, проверка качества товара, передаваемого покупателю, лежит на продавце при приемке товара.

3) Право на приобретение качественного товара. Одним из важнейших прав потребителей является право на качество товаров. Чтобы быть востребованным, товар должен обладать полезными свойствами, удовлетворяющими определенные потребности человека. Следовательно, товар должен обладать набором характеристик, в совокупности способных удовлетворить потребности человека в определенной сфере его жизнедеятельности. Совокупность таких характеристик и является качеством товара.

4) Право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя,

являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

5) Право потребителя, в случае выявления существенных недостатков товара, предъявить изготовителю (продавцу, индивидуальному предпринимателю) требование о безвозмездном устранении таких недостатков. На практике потребитель чаще всего предъявляет требование об устранении недостатков проданного товара. В связи с этим важное значение имеет определение сроков, в течение которых эти недостатки должны быть устранены. Пунктом 1 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены продавцом незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

б) Права покупателей при передаче им товара ненадлежащего качества. Речь идет о случаях обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом. Такие права установлены в статье 18 Закона о защите прав потребителей, согласно которой потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если иное не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору:

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

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

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

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

- отказаться от исполнения договора купли – продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом о защите прав потребителей для удовлетворения соответствующих требований потребителя. В частности, согласно статье 22 Закона о защите прав потребителей требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли – продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации. Такой Перечень утвержден Постановлением Правительств Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. N 924.

Все указанные требования предъявляются потребителем продавцу. Что касается требований о замене на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула), а также требований отказаться от исполнения договора купли – продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, то эти требования могут предъявляться индивидуальному предпринимателю. Вместо предъявления этих требований потребитель вправе вернуть продавцу товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

7) Право на обмен товара надлежащего качества. Об этом праве сказано в статье 502 ГК и статье 25 Закона о защите прав потребителей. При этом существуют товары, не подлежащие обмену.

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

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.

8) Право на запрет включения в договор условий, ущемляющих законные интересы потребителей. Общий запрет включения в договор условий, ущемляющих законные интересы потребителей, содержится в статье 16 Закона о защите прав потребителей, согласно которой условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. При этом если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (продавцом) в полном объеме.

9) Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей, развитие правовой грамотности и правосознания потребителей, их осведомленности о характере, способах осуществления защиты прав потребителей и охраняемых законом интересов в административном и судебном порядке, а также доступ потребителей к юридической помощи. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

10) Право на судебную защиту и привлечение контрагента к ответственности¹.

Пункт 1 статьи 13 Закона о защите прав потребителей предусматривает, что за нарушение прав потребителей продавец несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

¹ *Малявина Н.Б., Баукина И.И.* Вопросы судебной практики договора розничной купли – продажи с участием потребителей // Арбитражный и гражданский процесс. 2017. № 3. С. 19 – 25.

Ответственность продавца, как следует из положений п. 3 ст. 13 и ст. 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», наступает в форме возмещения вреда, уплаты неустойки (пени) и компенсации морального вреда.

Так же в случае, если продавцом нарушено одно из требований закона в части предоставления потребителю товара ненадлежащего качества, то это чревато мерами административной ответственности, установленной статьей 14.4. КоАП РФ «Продажа товаров населению ненадлежащего качества», а именно:

- продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, не соответствующих требованию нормативно – правовых актов, за исключением случаев, предусмотренных статьей 14.4.2 КоАП РФ «Нарушение законодательства об обращении лекарственных средств»;

- повторное совершение административного правонарушения предусмотрено ч. 1 статьи 14.4. КоАП РФ. Субъектами данного правонарушения, являются граждане, должностные лица, лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, и юридического лица.

- обмеривание, обвешивание или обсчет потребителя при реализации товара, либо ином обмане потребителя;

- во введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара, при производстве товара в целях сбыта либо реализации товара:

Ответственность так же регламентируется статьей 238 Уголовным Кодексом РФ за производство, хранение, перевозку, либо сбыт товаров и продукции, не отвечающих требованиям безопасности и наказывается штрафом в размере до 300000 рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного до 2 лет, либо обязательными работами на срок

до 360 часов, или ограничением свободы на срок до 2 лет, либо лишением свободы на тот же срок¹.

В ч.2 статьи 238 УК РФ закреплён квалифицированный состав, согласно которому те же деяния если они:

- совершены группой лиц по предварительному сговору или организованной группой;

- совершены в отношении товаров, предназначенных для детей в возрасте до 6 лет;

- повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью или смерть человека².

Таким образом, можно сделать следующий вывод, что отношения в сфере розничной торговли имеют гражданско – правовую природу и ответственность, к которой привлекается продавец, как правило, гражданско – правовая.

¹ Собрание законодательства РФ. 1996. N3. Ст. 140

² Семенихин В.В. Торговля: Правовое регулирование, налоговый и бухгалтерский учет: энциклопедия. 5 – е изд., перераб. и доп. М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2016. С. 1356 – 1370

2.2. Защита прав потребителей в сфере выполнения работ и оказания услуг

Под выполнением работ и оказания услуг понимается сфера деятельности, направленная на гражданско – правовые отношения, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать работы, услуги исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности,¹ а другой – организация либо индивидуальный предприниматель (исполнитель), осуществляющие выполнение работ, оказание услуг.

Таким образом, содержанием правоотношений, регулируемых законодательством о защите прав потребителей, в том числе в сфере выполнения работ и оказание услуг, являются субъективные права и обязанности потребителей и их контрагентов (изготовителей, исполнителей, импортеров и т.д.).

Отношения между потребителем и исполнителем в сфере выполнения работ и оказания услуг возникают при реализации таких договоров как: перевозки; транспортной экспедиции; хранения; коммерческого представительства (поручение, комиссия, агентирование, доверительное управление имуществом); об оказании услуг денежно – кредитного характера (заем и кредит, факторинг, банковский счет, банковский вклад, безналичные расчеты, страхование); об иных услугах (услуги связи, медицинские, ветеринарные, аудиторские, консультационные, информационные услуги, услуги по обучению, туристическому

¹ Баранов С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей. М.: Статут, 2014. С.100-101

обслуживанию и т.д.); договор подряда (строительного подряда, подряда на выполнение подрядных и изыскательных работ)¹.

Таким образом, субъектами отношений, одной из сторон которых выступает гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать работы, услуги исключительно для личных, семейных, домашних, бытовых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а другой – организация либо индивидуальный предприниматель (исполнитель), осуществляющие выполнение работ, оказание услуг, являются отношениями, регулируемые Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300 – 1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей либо Закон), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе Правилами оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям². Таким образом, в сфере выполнения работ и оказания услуг возникают гражданско – правовые отношения, реализуются при заключении договоров возмездного оказания услуг (подряда).

В качестве потребителя может выступать только гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий работы и услуги. Другой же стороной всегда является организация либо индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителю: складывающиеся отношения имеют возмездный характер. Потребитель выступает в отношении, не связанные

¹ Борисов В.Ю., Гетман Е.С., Гутников О.В. и др Гражданское право: Учебник ; под ред. О.Н. Садикова. М.: КОНТРАКТ, ИНФРА – М, 2007. Т. 2. С. 345 – 360

² Астахова М.А. Потребительский договор: понятие и признаки // Юрист. 2015. N 16. С. 9 – 12.

с извлечением прибыли, руководствуясь исключительно личными и (или) бытовыми нуждами¹.

Особенностями договора на выполнение работ и оказание услуг являются:

- срок выполнения работ (услуг). Этот срок может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или(и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги). В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (например, доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора, должны предусматриваться частные сроки выполнения работ (оказания услуг);

- смета на выполнение работ (оказание услуг). Она может быть твердой или приблизительной. Составление такой сметы по Вашему требованию или по требованию исполнителя обязательно;

- материал (вещь), из которого (с которой) будет выполняться работа (Ваш материал или исполнителя);

- цена материала (вещи);

- порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу);

- гарантийный срок на выполненную работу;

- ваше право на расторжение договора о выполнении работы (оказания услуги) в любое время;

- ответственность исполнителя².

Права потребителей, в том числе, при реализации договоров на оказание услуг или выполнения работ, установлены ГК РФ, Законом о защите прав потребителей иными правовыми актами, принятыми в соответствии с ними. Права, предоставленные потребителю, являются

¹ Андрианов Н. Договоры и обязательства // ЭЖ – Юрист. 2017. N 11. С. 1, 4.

² Гришаев С.П. Защита прав потребителей // [URL:http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CMB;n=18148;dst=100681](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CMB;n=18148;dst=100681) (дата обращения 10.06.2017)

одним из механизмов регулирования отношений при реализации договоров на оказание услуг и выполнение работ. Кроме того, важной функцией прав потребителя является защита законных интересов граждан (потребителей) при получении услуг. Права потребителя устанавливают, в том числе критерии: какие санкции положены за совершение тех или иных противоправных действий. Если права потребителя нарушены, потребитель имеет возможность прибегнуть к защите закона¹.

Анализируя действующее законодательство, в частности Закон о защите прав потребителей, к таким правам можно отнести:

1) Право потребителя на получение необходимой и достоверной информации о работах, услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам работ, услуг перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2) Право на предоставление необходимой и достоверной информации об исполнителе, режиме его работы и реализуемых им работах, услугах. Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

3) Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы

¹ *Корягин А.Е., Соколова И.Е.* Права потребителей: инструкция по применению от Объединения потребителей России. М.: Библиотечка Российской газеты, 2013. Вып. 2. С. 96-100

информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

4) Потребитель имеет право на то, чтобы работа, услуга была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность 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.

5) Назначить исполнителю новый срок и потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги). При назначении исполнителю новых сроков, в течении которых он должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) и закончить ее, нужно указать данные сроки во всех экземплярах договора;

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

7) Потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги). Цена при уменьшении производится из расчета: в случае повышения цены, исходя из цены выполненной работы (оказанной услуги) на день удовлетворения Ваших требований; в случае уменьшения цены, исходя из цены выполненной работы (оказанной услуги) на день заключения договора;

8) Расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги). При расторжении договора о выполнении работ (оказании услуг) в случае, если исполнитель нарушил установленные в договоре сроки, исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за уже выполненную работу (оказанную услугу).

9) Потребовать полного возмещения убытков, причиненных Вам в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги). В случае обнаружения недостатка, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

10) Безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Вы обязаны возвратить ранее переданную Вам исполнителем вещь. Ваши требования о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) могут сопровождаться требованием об уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги)¹.

Нарушение прав потребителя влечет за собой не только имущественную ответственность, но и компенсацию морального вреда, который выражается в физических и (или) нравственных страданиях, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением выполняемой работы и оказываемой услуги.

К выполнению работ и оказанию услуг применяется ряд подзаконных нормативно – правовых актов, например, таких как:

- Федеральный закон № 323 – ФЗ от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»²;
- Федеральный закон № 326 – ФЗ от 29 ноября 2010 года «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;³
- Федеральный закон от 23 декабря 2003 года N 177 – ФЗ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации»;⁴

¹ Чернова О.А., Буряк Е.Ю. Комментарий к Закону РФ от 07.02.1992 N 2300 – 1 «О защите прав потребителей» (постатейный) // URL: http://www.consultant-so.ru/news/show/category/konsultantplus/year/2014/month/11/alias/kommentarij_k_zakonu_rf_o_zaschite_prav_potrebitelej (дата обращения: 10.06.2017)

² Российская газета. 2011. N 263

³ Российская газета. 2010. N 274.

⁴ Российская газета. 2003. N 261

- О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года № 354¹;
- Федеральный Закон от 25 августа 1995 года N 153 – ФЗ «О федеральном железнодорожном транспорте»;²
- Федеральный закон РФ от 24 ноября 1996 года № 132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- и другие нормативно – правовые акты.

В данных нормативно – правовых актах рассматриваются вопросы, не нашедшие своего отражения в Законе О защите прав потребителей и Гражданском Кодексе, а именно формы потребительских договоров, определения и их особенности.

Существует несколько основных разновидностей договоров выполнения работы и оказание услуги, которые активно используются в настоящее время при отношениях с потребителями: договор энергоснабжения; договора аренды; договор коммерческого найма; договор подряда; договор бытового подряда; договор возмездного оказания услуг; договоров перевозки грузов, пассажиров и багажа; договор перевозки пассажира; договор страхования; договор хранения; договор доверительного управления имуществом³.

Ответственность исполнителя, при выполнении работ и оказании услуг, предусмотрена ГК РФ, Законом о защите прав потребителей. Правилами оказания отдельных видов услуг. Кроме того, для исполнителя предусмотрена административная и уголовная ответственность.

В том случае если продавец нарушает требования закона в части предоставления потребителю выполненной работы или оказанной услуги ненадлежащего качества, то это чревато мерами административной

¹ Собрание законодательства РФ. 2011. N 22. Ст. 3168

² Собрание законодательства РФ. 1995. N 35. Ст. 3505

³ *Бугаенко Н.В., Кратенко М.В.* Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав потребителей: научно – практическое пособие. М.: Юстицинформ, 2013. С. 274-276

ответственности, установленными ст. 14.4 «Выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных требований» Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ).

- повторное совершение административного правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ.

Статья 238 Уголовного кодекса Российской Федерации (далее – УК РФ) регламентирует ответственность за производство, хранение, перевозку либо сбыт, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности.

Так, в соответствии с ч. 1 указанной статьи 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 300 000 руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до 2 лет, либо обязательными работами на срок до 360 часов, либо ограничением свободы на срок до 2 лет, либо принудительными работами на срок до 2 лет, либо лишением свободы на тот же срок.

В ч. 2 ст. 238 УК РФ закреплён квалифицированный состав, согласно которому те же деяния, если они:

- совершены группой лиц по предварительному сговору или организованной группой;

- совершены в отношении товаров, работ или услуг, предназначенных для детей в возрасте до шести лет;

- повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью либо смерть человека, –

наказываются штрафом в размере от 100 000 до 500 000 руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от 1 года до 3 лет, либо принудительными работами на срок до 5 лет, либо лишением свободы на срок до 6 лет со штрафом в размере до 500 000 руб. или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до 3 лет или без такового.

Обобщая изложенное, можно утверждать, что права потребителя в сфере выполнения работ и оказания услуг достаточно подробно определены российским законодательством и снабжены защитой на уровне гражданского права, а также права административного и уголовного. Однако, поскольку отношения в сфере выполнения работ и оказание услуг поданы отношениям розничной купли – продажи имеют гражданско – правовую природу, приобладает гражданско – правовая ответственность изготовителя или исполнителя.

АНАЛИЗ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

По результатам изученной информации возникает необходимость проанализировать судебную практику. Большинство разъяснений, судами содержащихся в обзоре, касается применения положений законодательства о защите прав потребителей, устанавливающих специальные меры ответственности в отношении продавца (изготовителя, исполнителя), не исполнившего свои обязательства перед потребителем или исполнившего их с просрочкой или иными нарушениями и недостатками.

Апелляционное определение Московского городского суда от 30.09.2016 по делу N 33 – 38392/2016 Требование: О взыскании денежной компенсации морального вреда. Обстоятельства: Истец ссылается на нарушение ответчиком Закона РФ «О защите прав потребителей» в части некачественного оказания услуг его отцу. Решение: В удовлетворении требования отказано¹.

Постановление Арбитражного суда Волго – Вятского округа от 18.08.2016 N Ф01 – 3224/2016 по делу N А43 – 29664/2015 Требование: О признании недействительным предписания Управления Роспотребнадзора. Обстоятельства: Выявив тот факт, что при отсутствии в договоре о предоставлении коммунальных услуг соответствующего условия ресурсоснабжающая компания разместила на оборотной стороне выставленных потребителю платежных документов рекламу, чем нарушила Закон «О защите прав потребителей» и Правила предоставления

¹Апелляционное определение Московского городского суда от 30.09.2016 по делу N 33 – 38392/2016 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1735787> (дата обращения: 24.06.2017)

коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, управление выдало ей предписание с требованием об устранении нарушения. Решение: В удовлетворении требования отказано, поскольку, не предоставив потребителям возможности отказаться от получения рекламной информации, компания навязала им ее¹.

Апелляционное определение Челябинского областного суда от 07.02.2017 по делу N 11 – 1718/2017 Требование: О защите прав потребителей. Обстоятельства: Ответчик выполнил работы по монтажу системы отопления, однако использованы материалы на меньшую сумму, чем было оплачено истцом, по мнению которого, в работе также имеются существенные недостатки. Решение: Требование удовлетворено частично².

Апелляционное определение Нижегородского областного суда от 22.11.2016 по делу N 33 – 14206/2016 Требование: О защите прав потребителей. Обстоятельства: Ответчиком при выполнении работ по техническому обслуживанию принадлежащего истцу автомобиля был причинен ущерб, данное обстоятельство было установлено решением суда; истец указывает, что в течение времени, когда автомобиль был неисправен, он был вынужден арендовать автомобиль. Решение: В удовлетворении требования отказано³.

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 20.09.2016 по делу N 33 – 18524/2016 Требование: О защите прав потребителей, взыскании неустойки по договору на выполнение работ.

¹ Постановление Арбитражного суда Волго – Вятского округа от 18.08.2016 N Ф01 – 3224/2016 по делу N А43 – 29664/2015 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=AVV;n=75280> (дата обращения: 24.06.2017)

² Апелляционное определение Челябинского областного суда от 07.02.2017 по делу N 11 – 1718/2017 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1843764> (дата обращения: 24.06.2017)

³ Апелляционное определение Нижегородского областного суда от 22.11.2016 по делу N 33–14206/2016 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=SOJ&n=1706472> (дата обращения: 24.06.2017)

Обстоятельства: Истец ссылается на ненадлежащее исполнение ответчиком обязанностей по выполнению работ. Решение: Требование удовлетворено частично¹.

Апелляционное определение Московского городского суда от 10.11.2016 по делу N 33 – 33045/2016 Требование: О защите прав потребителя. Обстоятельства: По мнению истца, ответчик при осуществлении лечения зубов не выполнил обязанности, возложенные на него Законом РФ «О защите прав потребителей», не были соблюдены условия о качестве производимых работ, истец не был поставлен в известность об имеющихся проблемах (воспалении и кисте), которые непосредственно влияют на проводимое лечение. Решение: Требование частично удовлетворено².

Апелляционное определение Нижегородского областного суда от 05.07.2016 по делу N 33 – 7945/2016 Требование: О защите прав потребителей. Обстоятельства: Часть недостатков выполненной работы была подтверждена судебной экспертизой, а именно: необходимость проведения регулировки доводчика секции, замены подсветки в комплекте сушки на аналогичное изделие. Решение: Требование удовлетворено частично³.

Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 17.01.2017 по делу N 33 – 210/2017 Требование: О защите прав потребителей. Обстоятельства: Стороны заключили договор о выполнении работы, оказании услуги по изготовлению мебели по индивидуальному проекту. Ответчиком нарушены предусмотренные

¹Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 20.09.2016 по делу N 33–18524/2016 URL:<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1632417> (дата обращения: 24.06.2017)

²Апелляционное определение Московского городского суда от 10.11.2016 по делу N 33–33045/2016 URL:<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1734789> (дата обращения: 24.06.2017)

³Апелляционное определение Нижегородского областного суда от 05.07.2016 по делу N 33–7945/2016 URL:<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1565567> (дата обращения: 24.06.2017)

договором сроки выполнения работ. Решение: Требование удовлетворено частично¹.

Апелляционное определение Челябинского областного суда от 25.05.2017 по делу N 11 – 6701/2017 Требование: О защите прав потребителя. Обстоятельства: По заданию истца ответчик обязался выполнить комплекс работ по разработке дизайна интерьера квартиры, однако работы были выполнены с нарушением установленного срока. Решение: Требование удовлетворено частично².

Апелляционное определение Московского городского суда от 26.01.2017 по делу N 33 – 3162/2017 Требование: О защите прав потребителей. Обстоятельства: Заказчик указывает на нарушение подрядчиком сроков выполнения работ по договору строительного подряда. Решение: В удовлетворении требования отказано³.

По результатам проведенного обобщения можно говорить о сложившейся единообразной практике рассмотрения дел о защите прав потребителей мировыми судьями и районным судом.

Изучение судебной практики разрешения указанных дел показало, что данная категория дел претерпела определенные трудности на пути к сложившейся в итоге единой судебной практике.

¹ Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 17.01.2017 по делу N 33–210/2017 URL:<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1845982> (дата обращения: 24.06.2017)

² Апелляционное определение Челябинского областного суда от 25.05.2017 по делу N 11–6701/2017 URL:<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1834570> (дата обращения: 24.06.2017)

³ Апелляционное определение Московского городского суда от 26.01.2017 по делу N 33 – 3162/2017 URL:<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1854514> (дата обращения: 24.06.2017)

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

Тема: Права потребителей и их защита

Занятие разработано для учащихся 11 классов общеобразовательной школы.

Программа: Гражданское право

Раздел программы: Защита гражданских и трудовых прав

Форма занятия: урок.

Тип урока: урок формирования умений и навыков

Методы: словесные, практические, поисковые, объяснительно – побуждающие, инструктивно – практические, информационно – обобщающие, исследовательские.

Средства обучения: Закон РФ «О защите прав потребителей».

Цель занятия: формирование правовой культуры потребителя через осознание и принятие механизма по защите прав потребителей.

Задачи занятия:

1. Образовательная: представить обучающихся с основными правами потребителей; показать, каким методом в повседневной жизни защищаются права и законные интересы потребителей, а помимо этого полномочия и законные интересы продавцов.

2. Развивающая: продолжить работу в соответствии с формированию специализированных учебно – правовых умений (изучение правовых документов), способностей поиска постановления происхождения законным методом.

3. Воспитательная: формирование правомерного поведения в конкретных жизненных моментах; формирование толерантного взаимоотношения друг к другу; владение грамотными способами защиты прав покупателей.

4. Социальная: прорабатывание возможностей практического применения знаний законодательства согласно охране прав покупателей.

План занятия (40 минут.).

1. Вступительное слово учителя (постановка цели) **(2 минуты)**
2. Изучение нового материала:
 - Беседа с учениками; **(5 минут)**
 - Работа с документом, объяснение нового материала; **(14 минут)**
 - Решение практических задач; **(10 минут)**
3. Закрепление изученного материала.
 - Блиц – опрос; **(2 минуты)**
4. Подведение итогов. **(5 минут)**
5. Подведение итогов урока; **(1 минута)**
6. Домашнее задание. **(1 минута)**

Ход занятия

Здравствуйте ребята, присаживайтесь.

1. Вступительное слово учителя.

Учитель. Тема нашего урока: «Права потребителя и их защита».

Представим обыкновенный торговый день в крупном универмаге. Потребители идут по разным отделам, выбирают продукты, оплачивают приобретения. В отделе белья назревает шум. Престарелый потребитель подает продавцу сверток с теплой нижней рубахой и прикладывает к нему чек. «Смотри чек. Согласно нему очевидно, то что я обрел рубаху в общем 5 суток назад. Период незначительный. Согласно закону вы должны поменять мне приобретенную вещь». «К сожалению, – дает ответ продавщица, – я не обладаю полномочиями это совершить». Потребитель злится: «Это либо беззаконие либо правовая неграмотность! Я буду жаловаться...» Известная обстановка.

Все без исключения люди когда – либо осуществляли приобретения в торговом центре и ездили в городском транспорте. Однако никак не думали, то, что в двух случаях они считаются потребителями и что им при данном относятся установленные права, которыми они могут пользоваться когда, их не удовлетворяет качество приобретения либо обслуживание.

К немалому огорчению, зачастую мы оказываемся в моментах, когда наши права и интересы были нарушены. Вследствие чего абсолютно всем следует понимать основные принципы потребительского законодательства. Понимание того, что потребители обладают определёнными правами, придаёт нам решительность, усиливает ощущение защищённости.

Сегодня в занятии вы увидите, кто такие потребители, каковы главные полномочия покупателей, каким способом в повседневной жизни защищаются права и законные интересы потребителей.

2. Изучение нового материала.

2.1 Беседа с учениками.

*Для начала давайте выясним, в каком случае каждый из нас является потребителем. Кто такой потребитель?

Ученики предлагают варианты ответов.

Потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Продавец – это любая организация (независимо от её формы собственности) или индивидуальный предприниматель, реализующий потребителю товары по договору купли – продажи.

В нашей стране главным правовым актом в области защите прав потребителя считается Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

*Данный закон достаточно суров. Как вы считаете, вследствие чего закон встал на охрану покупателя?

Ученики предлагают варианты ответов.

* Скажите, вы как покупатель какие вещи стараетесь приобрести?

*Какие цели преследует продавец?

Ученики предлагают варианты ответов.

Интересы покупателя и продавца различны.

Вследствие того то что в взаимоотношениях с изготовителями и продавцами находится в неординарных условиях. Они – специалисты, хорошо подготовлены, используют поддержку юристов и имеют все шансы защитить собственные интересы; а покупатель – один на один с продавцом и изготовителем.

2.2. У Вас на партах имеются выписки из «Закона о защите прав потребителей». Сейчас мы обратимся к некоторым статьям этого закона и узнаем: Какие права имеет потребитель?

1. Право на просвещение. Ст. 3. (Знание своих прав как потребителя; сегодня на уроке вы это право реализуете)

2. Право на информацию о товарах, услугах, работах. Ст. 8. Ст. 10. (Она нужна, чтобы потребитель смог сделать правильный выбор, для этого ему нужно знать качества и свойства того или иного товара). Описание товара, инструкции, условия пользования и т.д.

3. Право на качество. Ст. 4. Действительное состояние дел нередко опровергает все рекламные обещания. Ст. 18.

А) Если у приобретенного товара обнаружился недостаток, то потребитель имеет законное право потребовать:

- безвозмездного устранения недостатка или возмещения расходов на его устранение;

- замены на товар аналогичной модели, марки;

- замены на такой же товар другой марки с перерасчетом цены;

- соразмерного уменьшения цены;

- расторжения договора купли – продажи и возврата уплаченных денег.

Б) Товары длительного пользования имеют срок службы и гарантийный срок (производитель несет повышенные обязательства перед потребителем)

В) Продукты питания, лекарства, косметика и др. имеют срок годности; требования к этим товарам содержатся в стандартах.

Г) Существует перечень товаров, не подлежащих обмену или возврату.

Общее правило потребления: всегда сохраняйте чеки, квитанции, договоры и прочие документы, подтверждающие факт купли – продажи.

4. Право на безопасность Ст. 7. (требование государства к качеству товаров, выражено в стандартах)

5. Право на возмещение ущерба (материального и морального). В случае, если купленная вещь причинила вред потребителю. Ст. 14. Ст. 15.

4. Вы выяснили, какие права имеет покупатель. Понимать собственные права и не позволить нарушения собственных прав – это разные вещи. Проанализируем ряд актуальных ситуаций и попытаемся использовать приобретенные знания на практике. Комментарии к ситуациям.

Вопрос № 1. У Евгения в четвертый раз сломался холодильник. Все четыре раза симптомы поломки были одинаковые. Гарантийный срок на холодильник еще не истек. (Евгений предъявил магазину требование о замене холодильника, но магазин согласен на замену, если Евгений представит заключение экспертизы о том, что холодильник не подлежит ремонту. Прав ли магазин?

Ответ. Нет. В соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар, в котором выявлен недостаток, и провести проверку качества. При возникновении спора о недостатках продавец обязан сам провести экспертизу качества товара. Поэтому магазин неправомерно возложил на Евгения обязанность провести экспертизу холодильника. По всей вероятности, недостаток носит существенный характер, т.к. проявился 4 раза, в таком случае требование о замене должно быть удовлетворено.

Вопрос № 2. Елена Алексеевна купила мясорубку стоимостью 3100 рублей со сроком гарантии 1 год. Через 3 месяца мясорубка вышла из строя и была сдана в сервисный центр, где находилась 24 дня. В сервисном центре Елене Алексеевне выдали акт технического состояния о заводском браке. Однако в магазине выплачивать деньги отказались, объяснив, что у

магазина новый директор, который не несет ответственности за товары, проданные до его назначения. Прав ли магазин? Обоснуйте свой ответ.

Ответ. Нет. Елена Алексеевна приобретала мясорубку не у физического лица (директора), а у юридического лица – магазина. Так как гарантийный срок еще не истек, Елена Алексеевна имеет право предъявить магазину одно из требований, перечисленных в ст. 18 закона «О защите прав потребителей»: безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замена на товар аналогичной марки (модели, артикула); замена на такой же товар другой марки (модели, артикула), соответствующим перерасчетом покупной цены; расторжение договора купли – продажи.

Вопрос № 3. Вера Александровна купила в магазине пылесос. При пустом пылесборнике пылесос работал хорошо, но после заполнения процентов на 10 – 20 пылью отключался. В магазине согласны расторгнуть договор купли – продажи и вернуть деньги, но матерчатый мешок, который Вера Александровна купила там же дополнительно к пылесосу, назад не берут. А ей он без пылесоса этой марки, естественно, не нужен. Прав ли продавец?

Ответ. Продавец не прав. В соответствии со ст. 13 закона «О защите прав потребителей» убытки, причиненные потребителю недостатками товара (в данном случае, это расходы на приобретение необходимых деталей к товару), подлежат возмещению в полном объеме.

Мы рассмотрели конкретные ситуации из повседневной жизни, в которых может оказаться каждый из нас.

Выделим несколько **стадий** во взаимоотношениях потребителя с продавцами (исполнителями).

Знакомство. В данной стадии проходит получение и исследование данных о продавце (исполнителе), о нужном товаре (услуге). Просите обучающихся вспомнить список источников информации (рекламное

объявление в СМИ, друзья, знакомые, специальные TV передачи и рубрики в прессы и д.р.). Попробуйте вспомнить, какую информацию о товаре либо услуге должен предоставить продавец.

Заключение договора.

В этой стадии покупателю следует подробно исследовать все без исключения условия договора и вытекающие из него права и прямые обязанности. Повторите понятие договор и типы договоров, какие зачастую заключают покупатели (это договоры купли – продажи, транспортировки, аренды, займа и др.).

В данных 2 – ух стадиях покупатель способен без затруднений прервать взаимоотношения с продавцом либо исполнителем, в случае если ему не понятны какие – то вопросы, либо у него имеется колебания в качестве продукта либо репутация самой компании может показаться на первый взгляд подозрительной.

Исполнение договора.

Уже после данной стадии взаимоотношения среди продавцом и покупателем успешно заканчиваются. В случае если покупатель подобрал мало данных, не качественно изучил её, или появились недостатки согласно вине изготовителя, в таком случае взаимоотношения с исполнителем переходят на следующую стадию – стадии конфликта.

Конфликт, т.е. несоблюдение либо ограничение прав покупателя, связанных с качеством продуктов либо услуг, сроками выполнения договора, недостоверной информацией либо отсутствием таковой. Обратить внимание учащих на том, что легче предотвратить конфликт, чем разрешить его.

Часть четвертая.

Приложение: копия чека, копия гарантийного талона.

29.01.2011г. Иванов. И.И.

Претензия пишется в 2х экземплярах – один ручается директору или лицу уполномоченному принимать претензии, а второй экземпляр остается у потребителя, но на нем должна быть поставлена дата и подпись лица,

принявшего претензию, либо указана причина отказа. Если продавец (исполнитель, изготовитель) отказывается принять претензию, то ее можно отправить по почте:

Заказным письмом (у потребителя остается об оплате, которая подтверждает почтовое отправление).

С описью вложения (нужно не запечатывать конверт, а попросить почтальона сделать опись вложения, которая подтверждает, что отправлена именно претензия и копия чека или договора, а не поздравительная открытка).

С уведомлением о вручении (при получении письма адресат, т.е. директор магазина, распишется в специальном бланке, а почтовая служба перешлет его потребителю. Этот документ подтверждает получение претензии). Все эти документы подтверждают, что потребитель со своей стороны приложил все усилия для решения конфликта.

Если найти решение мирным путем не удалось, то придется принимать более радикальные меры – обращаться в суд. Но это тема другого урока.

3. Готовясь к уроку, Вы ознакомились с «Законом о защите прав потребителей». Блиц – опрос.

1. Человек, приобретатель товара или услуги. (Потребитель)
2. Кто реализует товар по договору купли – продажи? (Продавец)
3. Чем отличается «Изготовитель» от «Продавца»? («Изготовитель» производит товары, «Продавец» их реализует)
4. Приведите примеры товаров, на которые устанавливается срок годности. (**Срок годности** – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.)
(Продукты питания, медикаменты, товары бытовой химии, парфюмерно –косметические).
5. С какого момента наступает гарантийный срок товара?
(С момента передачи товара потребителю).

6. Может ли покупатель предъявить свои требования без наличия чека? (Отсутствие чека не является основанием для отказа в удовлетворении требований покупателя).

7. Функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей отданы. (Роспотребнадзору)

8. В течение скольких дней происходит замена некачественного товара?

(Срок замены некачественного товара 14 дней).

4. Подведение итогов.

Ребята, в заключение нашего урока я попрошу: записать домашнее задание, которое написано на доске.

5. Подведение итогов урока. Я хочу поблагодарить Вас за помощь в проведении урока. Вы все сегодня хорошо поработали.

Оценки, полученные на уроке...

6. Домашнее задание. Составить образец претензии.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Права потребителей продолжают вызывать неизменный интерес у широкого круга лиц. На сегодняшний день существует немалое количество нормативно – правовых актов разного уровня, определяющих права потребителей и обеспечивающих их защитой: Законодатель предусматривает несколько форм защиты прав потребителей: самозащита, внесудебную защиту (посредство государственных органов и общественных организаций), а так же судебную защиту. Установлены три вида ответственности за нарушение прав потребителей: гражданско – правовая, административная и уголовная

В целом, следует признать, что права потребителя защищены законодательством Российской Федерации достаточно хорошо.

При проведении научного исследования были выявлены пробелы несоответствия законодательства, а именно противоречие статьи 25 «Право потребителя на обмен товара надлежащего качества» и 26.1 «Дистанционный способ продажи товара» Закона о защите прав потребителей.

Для устранения данного пробела нужно скорректировать закон так, чтобы перечень товаров, не подлежащий обмену, применялся и в отношении дистанционной торговли, так как дистанционный способ продажи товара выделен отдельным видом реализации. То есть добавить данный пункт в статью 26.1 Закона о защите прав потребителей. Вследствие. чего Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 23.12.2016) «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» будет применяться и в сфере дистанционной торговли, что придаст конкретики к норме 26.1 «Дистанционный способ продажи товаров».

В условиях стремительного развития экономики и гражданско – правовых отношений между потребителем и продавцом (исполнителем) складываются не совсем простые отношения. По тенденции рассматриваемых дел в судебном порядке можно сделать вывод, что закон в основном находится на стороне потребителя. Но без контроля и надзора государственных органов и общественных объединений должной и высококачественной защиты не будет.

На основе анализа судебной практики можно сделать выводы о том, что в судах рассматривается большой объем дел, связанных с нарушением законодательства о защите прав потребителей. Трудности, возникающие при рассмотрении дел в первую очередь связаны определением круга ответственности, особенно в тех случаях, когда продавец (исполнитель) перекладывает бремя ответственности на третьих лиц. Это обусловлено развитием рыночных отношений и как следствие ростом различных видов услуг, большого ассортимента товара.

Так же по анализу судебной практики можно сделать выводы о том, что в судах рассматривается большой объем дел, связанных с нарушением законодательства о защите прав потребителей. Трудности, возникающие при рассмотрении дел, в первую очередь связаны определением круга ответственности, особенно в тех случаях, когда продавец (исполнитель) перекладывает бремя ответственности на третьих лиц.

Остается проблема судебной защиты прав потребителей.

Для решения данной проблемы было бы целесообразно внедрить следующие изменения в действующее законодательство Российской Федерации:

- упрощение процедуры гражданского судопроизводства по делам о защите прав потребителей, в тех случаях, когда требования бесспорны и очевидны;

- выделение дел о защите прав потребителей в особое производство, закрепив срок рассмотрения таких дел в пределах 2-3 месяцев;

- с целью разгрузки районных судов, следует передать рассмотрение таких дел мировым судьям.

Внесение данных изменений на практике позволит усилить гражданско – правовую защиту в прав потребителей, реализовать которую может единолично гражданин – потребитель в форме самозащиты.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативные правовые акты и документы

Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993г.) (в ред. От 21.07.2014) // Российская газета. 1993.25 дек.

Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (Приняты 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106 – ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) // URL:<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=INT&n=16082> (дата обращения: 13.06.2017)

Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 16 декабря 1996 г. A/51/628 «Типовой закон об электронной торговле, принятый Комиссией Организации Объединенных Наций по праву международной торговли» (ЮНСИТРАЛ), и Руководство по принятию» // Собрание законодательства РФ, 04.01.1997, № 2

Международные правила толкования торговых терминов «Инкотермс» (Публикация Международной торговой палаты 1990 г. №460) // Совинтерюр. – Москва. – 1992 г.

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14 – ФЗ (ред. от 28.03.2017) // Собрание законодательства РФ, 29.01.1996, N 5, ст. 410

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138 – ФЗ (ред. от 19.12.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017) // Собрание законодательства РФ, 18.11.2002, N 46, ст. 4532

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195 – ФЗ (ред. от 07.06.2017) // Российская газета, N 256, 31.12.2001

Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63 – ФЗ (ред. от 07.06.2017) // Собрание законодательства РФ, 17.06.1996, N 25, ст. 2954

Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300 – 1 (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ, 15.01.1996, N 3, ст. 140

Федеральный закон от 24.11.1996 N 132 – ФЗ (ред. от 28.12.2016) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 02.12.1996, N 49, ст. 5491

Федеральный закон от 21 июля 1997 г. №122 – ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 28 июля 1997 г. – №30. – Ст. 3594.

Федеральный закон от 25.08.1995 N 153 – ФЗ (ред. от 10.01.2003) «О федеральном железнодорожном транспорте» // Собрание законодательства РФ. 28.08.1995, N 35, ст. 3505

Федеральный закон от 24.11.1996 N 132 – ФЗ (ред. от 28.12.2016) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 02.12.1996, N 49, ст. 5491

Федеральный закон от 23.12.2003 N 177 – ФЗ (ред. от 01.05.2017) «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» // Российская газета. N 261, 27.12.2003

Федеральный закон от 29.11.2010 N 326 – ФЗ (ред. от 28.12.2016) «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.01.2017) // Российская газета. N 274. 03.12.2010

Федеральный закон от 21.11.2011 N 323 – ФЗ (ред. от 03.04.2017) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»// Российская газета. N 263 23.11.2011

Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» // Собрание законодательства РФ. 08.10.2012. N 41, ст. 5628

Постановление Правительства РФ от 10 декабря 1992 г. №959 «О поставках продукции и отходов производства, свободная реализация которых запрещена» // Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации. – 21 декабря 1992 г. – №25. – Ст. 2217.

Постановление Правительства РФ от 15.04.2005 N 222 (ред. от 31.01.2012) «Об утверждении Правил оказания услуг телеграфной связи» // Собрание законодательства РФ. 25.04.2005, N 17, ст. 1557

Постановление Правительства РФ от 30 июня 1994 г. №756 «Об утверждении Положения о совершении сделок с драгоценными металлами на территории Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 11 июля 1994 г. – №11. – Ст. 1291.

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета, N 156, 11.07.2012

Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 N 322 (ред. от 24.01.2017) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» // Российская газета, N 144, 08.07.2004

Постановление Правительства РФ от 06.05.2008 N 359 (ред. от 15.04.2014) «О порядке осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно – кассовой техники» // Собрание законодательства РФ, 12.05.2008, N 19, ст. 2191

Постановление ВС РФ от 07.02.1992 N 2300/1 – 1 «О введении в действие Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» // Российская газета, N 80, 07.04.1992

Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 27.02.2017) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и

пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов») //
Собрание законодательства РФ. 30.05.2011, N 22, ст. 3168

Постановление Правительства РФ от 15.08.2013 N 706 «Об
утверждении Правил оказания платных образовательных услуг» //
Российская газета. N 187, 23.08.2013

Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от
23.12.2016) «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» // Российская газета, N 21, 04.02.1998

Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (ред. от
04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным
способом» // Российская газета, N 219, 03.10.2007

Судебная практика

Апелляционное определение Московского городского суда от
26.04.2017 по делу N 33 – 15324/2017 URL:
[http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=RAMSMARB;n=1244
852](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=RAMSMARB;n=1244852) (дата обращения: 24.06.2017)

Апелляционное определение Московского городского суда от
18.10.2016 по делу N 33 – 40745/2016 URL:
<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1791240> (дата
обращения: 24.06.2017)

Апелляционное определение Санкт – Петербургского городского суда
от 18.01.2017 N 33 – 2124/2017 по делу N 2 – 4779/2016 URL:
<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SARB;n=97465> (дата
обращения: 24.06.2017)

Апелляционное определение Самарского областного суда от 22.05.2017 по делу N 33 – 5718/2017 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1928436> (дата обращения: 24.06.2017)

Апелляционное определение Московского городского суда от 30.08.2016 по делу N 33 – 33625/2016 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1616868> (дата обращения: 24.06.2017)

Апелляционное определение Челябинского областного суда от 25.04.2017 по делу N 11 – 5491/2017 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=1907315> (дата обращения: 24.06.2017)

Апелляционное определение Московского городского суда от 30.03.2017 по делу N 33 – 11413/2017 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=RAMSMARB&n=1229394> (дата обращения: 24.06.2017)

Апелляционное определение Московского городского суда от 06.10.2016 N 33 – 39128/2016 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=RAMSMARB&n=1060370> (дата обращения: 24.06.2017)

Апелляционное определение Московского городского суда от 20.02.2017 по делу N 33 – 6135/2017 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=RAMSMARB;n=1211213> (дата обращения: 24.06.2017)

Постановление Верховного Суда РФ от 06.07.2016 N 307 – АД16 – 7457 по делу N А56 – 57628/2015 URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=ARB;n=481912> (дата обращения: 24.06.2017)

Литература

Астахова М.А. Потребительский договор: понятие и признаки // Юрист. 2015. N 16. С. 9 – 12 *Андреанов Н.* Договоры и обязательства // ЭЖ-Юрист. 2017. N 11. С. 1, 4.

Аргунов В.Н., Краснов С.В. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей // Вестник МГУ, серия Право. 1996. N 4. С. 13.

Анишина В.И., Артемов В.Ю., Большова А.К. и др. Правосудие в современном мире: монография; под ред. В.М. Лебедева, Т.Я. Хабриевой. М.: Норма, Инфра – М, 2012. С. 456

Агафонова Н.Н., Белов В.Е., Солдатова В.И. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный). М.: Проспект, 2017. С. 178

Бугаенко Н.В., Кратенко М.В. Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав потребителей: научно – практическое пособие. М.: Юстицинформ, 2013. С. 456

Баранов С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей. М.: Статут, 2014. С. 261

Баринов Н.А., Бевзюк Е.А., Беляев М.А., Бирюкова Т.А., Барышев С.А., Вахрушева Ю.Н., Долотина Р.Р., Елизарова Н.В., Закиров Р.Ю., Захарова Н.А., Иванишин П.З., Морозов С.Ю., Михалева Т.Н. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации. Часть вторая от 26 января 1996 г. N 14 – ФЗ (постатейный) // URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CMB;n=17851;dst=101952> (дата обращения: 24.05.2017)

Борисов В.Ю., Гетман Е.С., Гутников О.В. и др. Гражданское право: Учебник ; под ред. О.Н. Садикова. М.: КОНТРАКТ, ИНФРА – М, 2007. Т. 2. С. 708

Барабанова С.В., Богданова А.В., Дащинская З.П. и др. Образование: закон и гражданин; под ред. Козырина А.Н.. М.: Редакция Российской газеты, 2015. Вып. 17. С. 341

Гришаев С.П. Защита прав потребителей // URL:
<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CMB;n=18148;dst=100681> (дата обращения 10.06.2017)

Долгополов П.С. Оптовая и розничная торговля // URL:
<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=CJI;n=103880> (дата обращения: 25.05.2017)

Ершов В.А., Сутягин А.В., Кайль А.Н. Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации // URL:
http://www.consultantso.ru/news/show/type/company_news/year/2011/month/01/alias/postatejnyj_kommentarij_k_grazhdanskomu_kodeksu_rossijskoj_federatsii

Жилина Г.А. Комментарий к Гражданскому процессуальному кодексу Российской Федерации (постатейный) М.: Велби, 2004.

Корягин А.Е., Соколова И.Е. Права потребителей: инструкция по применению от Объединения потребителей России. М.: Библиотечка Российской газеты, 2013. Вып. 2. С.439

Красноперов А.Б. Рубрика «Вопрос – ответ» // Спрос. 2001. N 6. С. 12.

Корнилов Э.Г. Гражданско – процессуальные проблемы защиты прав потребителей // Хозяйство и право. 1999. N 11. С. 79

Малявина Н.Б., Баукина И.И. Вопросы судебной практики договора розничной купли – продажи с участием потребителей // Арбитражный и гражданский процесс. 2017. N 3. С. 296

Парций Я.Е. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» (постатейный)//URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=CMB&n=14400> (дата обращения: 17.06.2017)

Романец Ю.В. Система договоров в гражданском праве России: монография. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Норма, Инфра-М, 2013. С. 347

Семенухин В.В. Торговля: Правовое регулирование, налоговый и бухгалтерский учет: энциклопедия. 5 – е изд., перераб. и доп. М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2016. С. 1356 – 1370

Свердлык Г., Страунинг Э. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация // *Хозяйство и право.* 1999. N 1. С. 198

Чернова О.А., Буряк Е.Ю. Комментарий к Закону РФ от 07.02.1992 N 2300 – 1 «О защите прав потребителей» (постатейный) // URL: http://www.consultantso.ru/news/show/category/konsultantplus/year/2014/month/1/alias/kommentarij_k_zakonu_rf_o_zaschite_prav_potrebitelej (дата обращения: 10.06.2017)

Шиткина И.С. «Настольная книга руководителя организации: правовые основы» // Юстицинформ, 2015 С. 123

Шеменева О.Н. Роль соглашений сторон в гражданском судопроизводстве. М.: Инфотропик Медиа, 2017. С. 271