

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

**ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ДЕЛ СУДОМ О ЗАЩИТЕ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

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

Идентификационный код ВКР: 865

Екатеринбург 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра права

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой права
_____ А.А. Воронина
(подпись) (И.О. фамилия).

«_____» _____ 2017 г.

ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ДЕЛ СУДОМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

Идентификационный код ВКР: 865

Исполнитель:
студент группы Ср-411СД ПВД _____ М.А. Ходырева
(подпись)

Руководитель:
к.ю.н. доцент _____ Т.М. Звезда
(подпись)

Нормоконтролер:
ст. преподаватель _____ К.А. Игишев
(подпись)

Екатеринбург 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	7
1.1. Понятие защиты прав потребителей	7
1.2. Способы и формы защиты прав потребителей	10
2. РАССМОТРЕНИЕ ДЕЛ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ	17
2.1. Иск как процессуальное средство защиты прав потребителей.....	17
2.2. Состав участников дела о защите прав потребителей.....	21
2.3. Доказательства и доказывание в делах о защите прав потребителей	23
2.4. Решение суда в делах о защите прав потребителей.....	28
АНАЛИЗ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ ПО ТЕМЕ ВКР	36
МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА ПО ТЕМЕ ВКР	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	55
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	60

ВВЕДЕНИЕ

Понятие «защита прав потребителей» относительно новое в современной России, появившееся два десятка лет назад.

Потребители в нашей стране раньше, по сути, были бесправны. Им диктовали свои условия производители товаров и услуг. Судебная защита практически отсутствовала и только, когда Верховным Советом Российской Федерации 7 февраля 1992 года был принят Закон «О защите прав потребителей»¹ (далее – Закон), у граждан (потребителей) появилась возможность реализовать свои права.

Защита нарушенных прав потребителей является одной из важнейших проблем современной России. Экономический фактор в настоящее время преобладает практически во всех сферах общественных отношений, в том числе и на потребительском рынке. Это реальность, с которой необходимо считаться. Выступая в роли потребителя, практически каждый человек нуждается в правовой защите нарушенных прав. Для защиты своих прав необходимо хотя бы знание норм действующего законодательства, которое регулирует соответствующие права потребителей. В настоящее время, вопрос о защите прав потребителя, имеет как теоретическое, так и практическое значение для уяснения и разрешения на практике таких ситуаций, которые связаны с использованием возможностей, предоставленных законом для защиты своего субъективного права. Правовое регулирование отношений между потребителем и продавцом призвано регламентировать в первую очередь устранение правовых последствий нарушения прав потребителей.

В процессе написания работы понята юридическая природа права потребителя на надлежащее качество товаров, работ, услуг. Кроме того, в

¹Российская газета. 1992 г. 7 апреля.

процессе написания данной работы получено представление о судебной защите прав потребителей.

В отношениях между потребителем и продавцом главным встает вопрос об обеспечении гарантий защиты прав обычным гражданам, которые ежедневно приобретают различные товары, пользуются услугами, заказывают работы, как потребители. Очень часто эти товары и услуги не отличаются надлежащим качеством и именно поэтому, любому потребителю необходима поддержка. Решение этой задачи на данном этапе требует создания определенных механизмов, вырабатывающих поведение людей, важное для экономики¹. В первую очередь идет речь о нормативных актах, которые направлены на защиту прав потребителей. В современном мире человек имеет возможность самостоятельно отстаивать и защищать свои права, как потребитель, всеми не запрещенными законом способами.

В данной работе рассмотрено понятие защиты прав потребителя. Дается представление об особенностях рассмотрения дел по защите прав потребителей, а в частности – что такое иск, кто принимает участие в деле по защите прав, на ком лежит бремя доказывания, какие решения по данным делам выносят суды.

Целью данной работы является исследование понятия, способов защиты прав потребителей, а так же процессуальных особенностей рассмотрения дел в этой сфере, а также выявление проблем, возникающих при защите потребителями своих прав через судебную систему.

Указанная цель определяет необходимость решения следующих задач:

- проанализировать законодательство, регулирующее отношения связанные с защитой прав потребителей;
- рассмотреть процессуальный порядок защиты прав потребителей;
- разобрать процессуальные особенности рассмотрения дел о нарушениях прав потребителей;

¹Кабанов А.А. Потребительское право. Сборник статей. С.-Петербург. 2015. С. 6.

- проанализировать судебную практику по делам о защите прав потребителей;

- внести предложения, направленные на совершенствование законодательства в данной сфере.

Предметом данного исследования являются нормы права, закрепляющие права потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг, способы защиты прав потребителей и процессуальные аспекты такой защиты.

Объектом исследования являются гражданские и гражданско-процессуальные отношения, возникающие по поводу защиты прав потребителей в суде.

Важнейшие по своей содержательной глубине и значению разработки в области защиты прав потребителей разрабатывались многими учеными. Теоретической базой данной работы являются труды таких авторов, как Богдан В.В., Ильичевой М.Ю., Кабанова А.А., Клейн Н.И. Кузиной М.В. Нечипорук А.А., Курылева С.В. и др. Так же теоретической базой для данной работы являются нормативно – правовые акты, такие как Конституция РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей», Гражданский кодекс РФ, Трудовой кодекс РФ и др. Тем не менее, теоретические и практические аспекты данной проблематики в правовой литературе освещены недостаточно полно, поэтому в настоящее время существует широкое пространство для разработки имеющихся проблем в сфере защиты нарушенных прав потребителей.

Методологическую основу исследования составили научный метод познания, метод системного анализа, научные методы: сравнительно-правовой, метод толкования норм закона, метод правового моделирования.

Работа состоит из введения, двух глав, в первой из которых описаны понятия и способы защиты прав потребителей, вторая глава содержит особенности обращения за защитой нарушенных прав, описание круга лиц, участвующих в делах о защите прав потребителей и особенности

доказывания по делам о защите прав потребителей, так же работа состоит из заключения, списка литературы и приложения.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1.1. Понятие защиты прав потребителей

Потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, либо семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности¹.

Каждый потребитель, приобретая или заказывая для бесприбыльного использования разнообразные продукты, промышленные товары, а также услуги или работы, имеет право на:

1. получение всей необходимой информации о товаре, услуге, работе;
2. приобретение товара, услуги, работы соответствующего (надлежащего) качества;
3. приобретение товара, услуги, работы, которые не повредят его здоровью, имуществу и не нанесут вреда окружающей среде.

Толковый словарь русского языка толкует слово «защитить», как «охраняя, оградить от посягательств, от враждебных действий, от опасности»².

Защита прав потребителя – это комплекс мер, включающих в себя фиксирование определенных прав потребителей, виды и формы возможных нарушений этих прав и механизмы их защиты, а также ответственность за

¹Кузина М.В. Защита прав потребителей. Права покупателя и продавца. Москва. 2015. С. 105.

²Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка. М. 2005. С. 230.

нарушения прав потребителей. Защита прав потребителей направлена на регулирование общественных отношений, которые возникают между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности и реализуемых государством. При этом к потребителям относят физические лица, приобретающие товары или услуги для личных нужд, семейных, домашних или иных, но не связанных с предпринимательской деятельностью¹.

Основы правового регулирования отношений закрепляются законодательством Российской Федерации, который состоит из Закона, кроме того отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее ГК РФ)², а так же иными федеральными законами и правовыми актами.

Гражданское законодательство регулирует отношения между лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, исходя из того, что предпринимательской - является самостоятельная деятельность, осуществляемая на свой риск, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном законом порядке.

Если идет речь о защите нарушенных прав потребителей, то под этим понимается, что имеет место нарушение прав потребителей и чтобы их защитить, необходимо применить к правонарушителю таких прав меры, которые направлены на восстановление нарушенных прав. В случае приобретения товара ненадлежащего качества, потребитель имеет право восстановить свои нарушенные права, потребовав устранения недостатков данного товара. Но не всегда существует возможность восстановить нарушенные права потребителей. При грубом обращении с потребителем, в

¹Российская газета. 1992 г. 7 апреля.

²Собрание законодательства РФ. 1994 г. № 32. Ст. 3301.

результате чего ему причинены нравственные страдания, возможна лишь компенсация в судебном порядке.

Основным законом, регулирующим отношения с участием потребителей осуществляется нормами закона – один из первых рыночных законов, имеющих прямое отношение к преобразованию экономики. Необходимость принятия специального закона была вызвана тем, что все действовавшее ранее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя, а немногочисленные законодательные нормы, которые имелись в области охраны интересов потребителя, были заблокированы ведомственными нормативными актами и практически не действовали¹. Начало перестройки российского общества, ориентация экономики на нужды человека требовали максимального расширения прав потребителей и закрепления мер, обеспечивающих их реальное осуществление на законодательном уровне².

Суть закона не только в усилении социальных гарантий гражданина, но и в объективном повышении ответственности производителей, продавцов, исполнителей, импортеров за качество своей работы, что в условиях отсутствия развитой конкуренции способствует повышению качества продукции и услуг. Одновременно с этим закон вносит существенные изменения в представления о некоторых вопросах в области нормирования качества продукции, о гарантийных и других сроках, связанных с качеством, информацией о продукции, ответственностью за нарушение прав потребителей и др.

Таким образом, под защитой прав потребителей необходимо понимать совокупность правовых средств, которые направлены на восстановление, компенсацию нарушенных прав потребителей.

¹ Пустовойтов В.Н. Закон о защите прав потребителей с комментариями. М. 2016. С. 47.

² Павленко В.В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг. Практическое пособие. 2014. С. 23.

1.2. Способы и формы защиты прав потребителей

Для большинства жителей нашей страны защита нарушенных прав потребителей достаточно новое и неопознанное понятие. Для многих остается неизвестным, куда необходимо обращаться за помощью, в случае если потребитель стал жертвой обмана или мошенничества. Во многих европейских странах данный вопрос является главным элементом успешного развития экономики. К большому сожалению, в России очень часто можно встретить недобросовестных продавцов, которые продают некачественную продукцию или предоставляют некачественные услуги.

Свои права необходимо знать всем гражданам. Бывает ситуация, совершая покупки, гражданин сталкивается с такими моментами, как: испорченный товар, качество обслуживания очень низкое, пренебрежительное отношение рабочего персонала и др. Огромное количество правонарушений происходит из-за того, что большинство жителей страны являются не подготовленными с юридической стороны к реагированию на ситуации такого рода. Большинство граждан не имеют представления о том, что такое самозащита своих нарушенных прав, и как можно решить возникшие проблемы, исходя из нормы закона¹.

В России на сегодняшний день имеется ряд способов защитить нарушенные права граждан. Защита может осуществляться с помощью таких решений: самозащита нарушенных прав; признание сделки недействительной; восстановление ситуации, которая была до нарушения прав; возмещения понесенных убытков; изменение или прекращение правовых отношений; взыскание неустойки; присуждение продающей стороны к исправлению ситуации; компенсация морального ущерба и др.².

¹Ильичева М.Ю. Защита прав потребителя. Серия: Закон и общество. 2014. С. 124.

²Пустовойтов В.Н. Закон о защите прав потребителей с комментариями. М. 2016. С. 50.

Стоит отметить, что все эти пункты защиты прописаны в ГК РФ. Последние поправки в законе намного расширили возможности и права потребителей, пострадавших от рук недобросовестных продавцов. Такой вид защиты, как самозащита покупателей говорит о том, что в случае правонарушения человек может сам выбрать, каким способом отстоять свои права и предотвратить подобные случаи в будущем.

Самозащита представляет собой юридически значимые действия лица по восстановлению нарушенных элементов правового статуса, а также устранению угрозы их нарушения без обращения в судебные и иные уполномоченные органы. Самозащита провозглашена рядом законодательных актов: ГК РФ, Трудовым кодексом Российской Федерации (далее ТК РФ)¹ и др.

Возможные варианты развития событий при самозащите: возврат товара, обмен, расторжение договоренностей, возмещение ущерба или бесплатное устранение проблемы, но прекращение или изменение оговоренных ранее компромиссов актуально только в случае возникновения разногласий касательно качества товара.

Как отмечает Н.И. Клейн: «самозащита в гражданско-правовых отношениях возможна при наличии следующих условий: нарушения права или опасности его нарушения; необходимости пресечения (предупреждения) нарушения; применения мер, соответствующих характеру и содержанию правонарушения»².

Хотелось бы отметить, что действия лица в сфере защиты своих прав не признаются противоправными в том случае, если они совершены в состоянии необходимой обороны и состоянии крайней необходимости.

Преимуществом такого способа защиты своих прав, как самозащита является ее оперативность, а так же возможность быстро реагировать на

¹ Российская газета. 2001 г. 31 декабря.

² Клейн Н.И. Статья «О развитии арбитражного процессуального законодательства» // Журнал российского права. 2010 г. № 4. С. 145.

нарушение прав или предотвращать возможное нарушение. У данного способа защиты своих прав имеются так же и недостатки – меры самозащиты не всегда являются эффективными, не в полной мере урегулированы в законодательстве¹. Кроме того, имеется опасность превышения пределов соразмерности мер самозащиты. Как говорится в пункте 9 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 01.07.1996 г. № 6/8 «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой ГК РФ» (далее Постановление №6/8)², самозащита не может быть признана правомерной, если она явно не соответствует способу и характеру нарушения и причиненный (возможный) вред является более значительным, чем предотвращенный. Но, тем не менее, в силу своей простоты и отсутствия каких-либо строгих формальных требований, меры самозащиты все-таки являются эффективными. Это обуславливается и психологическими особенностями граждан России, уровнем правовой культуры и правового сознания, а также это обуславливается недостаточным уровнем правовых знаний.

Следует отметить, что отсутствие в законодательных актах указания на самозащиту прав граждан, отсутствие указания на формы самозащиты, вовсе не означает невозможность использования. Наоборот, по своей природе такое средство защиты, как самозащита не требует детального правового регулирования, оно и невозможно, при многообразии возможных мер самозащиты.

Еще одной формой защиты нарушенных прав является – административная форма защиты, под ней понимается деятельность государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц³. Административная форма защиты направленная на

¹Кабанов А.А. Потребительское право. Сборник статей. С.-Петербург. 2015. С. 59.

²Российская газета. 1996 г. 10,13 августа.

³Кузина М.В. Защита прав потребителей. Права покупателя и продавца. Москва. 2015. С. 105.

восстановление нарушенных прав, на признание оспоренных прав граждан, а также устранение угрозы нарушения этих прав.

Административный порядок защиты нарушенных прав регулируется на федеральном и на региональном уровнях. Право на обращение граждан в органы государственной власти и местного самоуправления закреплено в статье 33 Конституции Российской Федерации (далее Конституция РФ)¹. Принят Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»². Кроме того, имеется целый ряд законодательных актов, регламентирующих административную форму защиты прав в тех или иных сферах общественных отношений.

При административной форме защиты нарушенных прав, можно обратиться в различные органы, такие как: органы исполнительной власти Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, в том числе органы по защите прав потребителей; органы местного самоуправления, в том числе органы опеки и попечительства, комиссии по делам несовершеннолетних; прокуратуру; уполномоченного по правам человека и др.

Отличительной чертой данной формы защиты является то, что это деятельность уполномоченных государственных и муниципальных органов и должностных лиц, а не суда. Этим же и обусловлены достоинства и недостатки административной формы защиты нарушенных прав. Основными достоинствами являются: относительная простота, что связано с отсутствием жестких требований к оформлению обращения и порядку его подачи, это особенно важно для молодых людей, которые зачастую просто не знакомы с требованиями законодательства по обращению в суд; имеется возможность обжалования неудовлетворительного ответа в вышестоящую инстанцию или в суд; оперативность.

¹Российская газета. 1993 г. 25 декабря.

²Российская газета. 2006 г. 5 мая.

У административной формы защиты правового статуса имеется и ряд существенных недостатков, таких как: ограниченность средств и способов защиты правового статуса; наличие большого количества нормативных правовых актов, регулирующих порядок обращения в различные органы; сложности в определении компетенции уполномоченных органов и должностных лиц; ведомственная заинтересованность; отсутствие единого механизма исполнения решений, принятых в административном порядке¹.

Еще одной формой защиты нарушенных прав потребителей является – судебная защита – это деятельность судебных органов, осуществляемых в порядке конституционного, гражданского, уголовного и административного судопроизводства с целью восстановления нарушенных прав и признания оспоренных прав, а также устранения угрозы нарушения этих прав². В соответствии с частью 1 статьи 46 Конституции РФ любое нарушенное право может быть защищено в судебном порядке³. Данная форма защиты нарушенных прав потребителей является основной по сравнению с иными формами защиты.

Судебная форма защиты нарушенных прав потребителей имеет ряд преимуществ:

1. судьи, разрешающие спор, независимы от политического, ведомственного и иного влияния;
2. высокий авторитет судебной власти в обществе;
3. общеобязательность судебных решений;
4. наличие механизма принудительного исполнения судебных решений;
5. наличие четкой законодательно закрепленной процессуальной формы, которая закреплена законодательством;
6. устное и непосредственное исследование всех обстоятельств спора;

¹Кабанов А.А. Потребительское право. Сборник статей. С.-Петербург. 2015. С. 39.

²Ильичева М.Ю. Защита прав потребителя. Серия: Закон и общество. 2014. С. 125.

³Российская газета. 1993 г. 25 декабря.

7. равенство сторон¹.

Достоинства судебной формы защиты нарушенных прав позволяют говорить об ее эффективности. Ведь не случайно, судебная статистика год от года показывает увеличение количества обращений граждан в суд с исками о защите своих нарушенных прав.

Для сравнения, в 2015 году на судебный участок № 2 Качканарского судебного района Свердловской области поступило 675 исковых заявлений, из них 102 иска о защите нарушенных прав потребителей. А за 2016 год на тот же судебный участок поступило 892 исковых заявления, из них 186 иска о защите нарушенных прав. Эти данные могут говорить о том, что в наше время все больше и больше обманывают потребителей, но так же эти данные свидетельствуют о том, что люди все больше и больше обращаются за защитой своих нарушенных прав в суд².

Вместе с тем, такая форма защиты имеет ряд недостатков:

1. при обращении в суд необходимо соблюдать строгую форму обращения за защитой. Обычно граждане не знают, как правильно составить исковое заявление и в результате их обращения суд оставляет без рассмотрения;

2. еще одним недостатком является длительность процедуры рассмотрения отдельных категорий дел³.

Необходимо также учесть, что целый ряд категорий судебных дел, ввиду своей сложности, требует участия адвокатов и в таком случае лица, имеющие низкий уровень дохода, остаются в проигрышной ситуации, так как не имеют возможность оплатить услуги профессионального защитника⁴.

Выбор конкретного способа защиты, как правило, осуществляет само лицо, которому нужна защита нарушенных прав.

¹Российская газета. 1993 г. 25 декабря.

²Архив судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области за 2015-2016 гг.

³Российская газета. 1993 г. 25 декабря.

⁴Кабанов А.А. Потребительское право. Сборник статей. С.-Петербург. 2015. С. 40.

Хотелось бы подчеркнуть, что указанные выше формы защиты нарушенных прав совсем не исключают друг друга. Существуют различные спорные ситуации, которые требуют применения различных форм защиты нарушенных прав. В одном случае, более эффективной может оказаться административная форма защиты, в другом случае – судебная форма защиты, так же бывают ситуации, когда самым оптимальным будет применение мер самозащиты¹.

Хотелось бы напомнить, что при выборе формы защиты нарушенных прав необходимо учитывать то, что решение по спору, которое принято в административном порядке, может быть обжаловано через суд. В связи с этим, как показывает практика, было бы целесообразно сначала использовать административный порядок защиты, а уже в случае вынесения неудовлетворяющего заявителя решения, оно может быть обжаловано через суд.

Таким образом, несмотря на все недостатки в законодательстве, в настоящее время потребитель, защищая свои права, имеет реальную возможность добиться успеха в этом деле. В свою очередь, механизм защиты прав потребителей четко регулируется законом. Определен так же ряд органов, как оказывающих содействие потребителю в защите его прав, так и охраняющих его права. В итоге, право выбора способа защиты нарушенных прав остается за потребителем. Законодательство, которое регулирует отношения в сфере защиты прав потребителей, с каждым годом совершенствуется.

¹*Нечипорук А.А.* Возможность совершенствования законодательства о защите прав потребителей и практики ее применения // Молодой ученый. 2015. № 19. С. 11.

2. РАССМОТРЕНИЕ ДЕЛ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ

2.1. Иск как процессуальное средство защиты прав потребителей

Если рассматривать иск с точки зрения теории правовых средств защиты, то сразу можно отметить то, что обязательным участником исковых правоотношений, кроме ответчика и истца, является суд. В любом случае иск предъявляется в суд и рассматривается в суде. Но суд — это орган государственной власти и предъявляя иск, истец вступает в отношение с властью — в подчинение, оно не основано на равенстве участников таких отношений и не может быть гражданско-правовым. С другой стороны, считается, что иск — это средство защиты нарушенных прав¹. Целью подачи иска в суд является понуждение должника к удовлетворению требований кредитора.

В соответствии со ст. 17 Закона иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, то по месту его жительства; по месту жительства или пребывания истца; по месту заключения или исполнения договора². Если иск, предъявляемый к организации, вытекает из деятельности ее филиала, то иск может быть предъявлен в суд по месту нахождения филиала. Таким образом, установлена альтернативная подсудность исков. В связи с этим, следует отметить особенности, которые имеют значение в вопросе определения подсудности: допускается возможность для сторон по соглашению между собой изменить

¹Павленко В.В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг. Практическое пособие. 2014. С. 68.

²Российская газета. 1992 г. 7 апреля.

территориальную подсудность до принятия его судом к производству; в отношении исков к перевозчикам, которые вытекают из договоров перевозки, закреплена исключительная подсудность. Такие иски предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому непосредственно, была предъявлена претензия; иск к нескольким ответчикам, проживающим в разных местах (или находящимся в разных местах), предъявляется по месту жительства или месту нахождения одного из ответчиков, это все по выбору истца. В соответствии со ст. 54 ГК РФ местом нахождения юридического лица признается место его государственной регистрации. Место жительства индивидуального предпринимателя и истца – это место, где гражданин постоянно проживает¹.

Согласно ст. 444 ГК РФ, в случае, когда в договоре не указано место заключения такого договора, он признается заключенным в месте жительства гражданина.

Иск подается в суд в письменной форме². Согласно ст. 131 Гражданско-процессуального кодекса РФ (далее ГПК РФ)³ в исковом заявлении должны быть указаны: наименование суда (полностью), в который подается заявление; наименование истца (его место жительства); полное наименование ответчика, его место жительства или, если это организация, то ее место нахождения; в чем заключается нарушение; обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства; указывается цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм; указываются сведения о соблюдении досудебного порядка обращений к ответчику; указывается перечень прилагаемых к иску документов⁴.

¹Собрание законодательства РФ. 1994 г. № 32. Ст. 3301.

²*Борисова В.Ф.* Коллизии и проблемы обращения в мировой суд с иском // Мировой судья. 2014. № 8. С. 31.

³Российская газета. 2002 г. 20 ноября.

⁴*Кабанов А.А.* Потребительское право. Сборник статей. С.-Петербург. 2015. С. 62.

Кроме того, к иску прилагаются: его копии по количеству ответчиков и третьих лиц; доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца (в том случае, если таковой имеется); документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования; доказательство, подтверждающее выполнение досудебного порядка урегулирования спора; расчет взыскиваемой денежной суммы, подписанный истцом или его представителем, с копиями по числу лиц.

Так же в заявлении могут быть указаны номера телефонов, номера факсов, адрес электронной почты, иные сведения, которые имеют значение для рассмотрения и разрешения данного дела, а также ходатайства истца. Иск подписывается истцом или его представителем, только при наличии у него полномочий на подписание и предъявление иска в суд¹.

Судья обязан в течение пяти дней со дня поступления иска рассмотреть вопрос о его принятии к своему производству. О принятии иска к своему производству судья выносит соответствующее определение, на основании которого и возбуждается гражданское дело в суде первой инстанции.

Бывают случаи, когда согласно ст. 134 ГПК РФ, судья отказывает в принятии иска. Такое бывает если: иск не подлежит рассмотрению и разрешению в порядке гражданского судопроизводства, так как рассматривается и разрешается в ином судебном порядке²; иск предъявлен в защиту прав гражданином, которому ГПК РФ или другими федеральными законами не предоставлено такое право; в иске, поданном от своего имени, оспариваются акты, которые не затрагивают права заявителя; или имеется вступившее в законную силу решение суда по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям, или имеется определение суда о прекращении производства по делу в связи с отказом истца от иска или утверждением мирового соглашения; имеется между теми

¹*Борисова В.Ф.* Коллизии и проблемы обращения в мировой суд с иском // Мировой судья. 2014. № 8. С. 32.

²*Дарькина М.М.* Судебная форма защиты прав и интересов физических и юридических лиц // Современный юрист. 2014. № 4. С. 26.

же сторонами и о том же предмете и по тем же основаниям решение третейского суда, за исключением случаев, если суд отказал в выдаче исполнительного листа на принудительное исполнение решения третейского суда¹.

Если суд отказывает в принятии иска, то выносит мотивированное определение, которое в течение пяти дней со дня поступления иска в суд должно быть вручено или направлено истцу с иском и всеми приложенными к нему документами.

Отказ в принятии иска препятствует повторному обращению заявителя в суд с иском к тому же ответчику, о том же предмете и по тем же основаниям. Может быть подана частная жалоба на определение судьи об отказе в принятии иска.

Согласно ст. 147 ГПК РФ после принятия иска судья выносит определение о подготовке дела к судебному разбирательству и в определении указывает действия, которые следует совершить сторонам, участвующим в деле, и указывает сроки совершения этих действий для того, чтобы обеспечить правильное и своевременное рассмотрение и разрешение дела.

По каждому гражданскому делу, подготовка к судебному разбирательству, является обязательной и проводится судьей с участием сторон.

Таким образом, наиболее правильное понятие иска – это определение, согласно которому иск, как институт процессуального права, представляет собой требование лица (заинтересованного лица), вытекающее из спорного материального правоотношения, о защите своего права, либо своего законного интереса, которое подлежит рассмотрению и разрешению в установленном законом порядке в суде. Иск, как требование о защите нарушенных прав потребителя, имеет свою форму и свое определенное содержание. К числу общих условий, которые определяют возникновение права на подачу иска, относят процессуальную правоспособность и

¹Российская газета. 2002 г. 20 ноября.

подведомственность. Иные предпосылки, фактические условия, которые относятся к числу правообразующих при обращении гражданина в суд, функций таких не выполняют.

2.2. Состав участников дела о защите прав потребителей

Лиц, которые участвуют в деле о защите прав потребителей, можно поделить на две группы.

В первую группу входят те лица, кто имеет юридический самостоятельный интерес к исходу рассматриваемого дела – т.е. лица, участвующие в данном деле. К их числу относятся – истец, лицо, которое возбудило процесс в целях защиты своих нарушенных прав и интересов; ответчик, лицо, на которое указывает истец, как на нарушителя права.

Во вторую группу входят те лица, у которых нет юридической самостоятельной заинтересованности в исходе данного дела, но они непосредственно оказывают содействие для осуществления правосудия при рассмотрении категории дел о защите нарушенных прав потребителей. Их еще называют «участниками процесса, способствующими правосудию», (например: свидетель, который рассказывает суду о том, что ему известно об обстоятельствах дела и т.п.)¹.

Круг лиц, которые участвуют в делах о защите нарушенных прав потребителей, не совпадает с кругом участников процесса. Таким образом, понятие «участники гражданского процесса» намного шире, чем понятие «лица, участвующие в деле»².

Необходимо так же отметить, что понятие «лица, участвующие в деле» в действующем гражданском процессуальном законодательстве не раскрывается. Вместе с тем, если сопоставить лиц, участвующих в деле, с

¹Богдан В.В., Урда М.Н. Судебная «защита» прав потребителей: отдельные проблемы правоприменительной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2014. № 3. С. 36.

²Российская газета. 2002 г. 20 ноября.

остальными участниками процесса и проанализировать ст.3 и 4 ГПК, то напрашивается вывод о том, что критерием соотнесения участников процесса к лицам, участвующим в деле, это является юридическая заинтересованность в исходе данного дела.

Как говорилось выше, потребитель может предъявлять иск в суд сам или через своего представителя. Гл. 5 ГПК РФ определяет круг лиц, которые могут принимать участие в деле в качестве представителя истца. К ним относятся: адвокаты, которые действуют на основании ордера или доверенности; уполномоченные организации; граждане, которые допущенные судом к представительству; представители общественных организаций.

Полномочия представителя для участия в деле должны выражаться доверенностью, которая выдается и оформляется в соответствии с законом¹. Согласно ст.185 ГК РФ доверенности, которые выдаются гражданам, могут удостоверяться в нотариальном порядке, либо организацией, где работает или учится доверитель, администрацией учреждения социальной защиты населения, где находится доверитель, а также лечебного учреждения, в котором доверитель находится на излечении, или командиром соответствующей воинской части. Доверенности от лиц, находящихся в местах лишения свободы, заверяются и удостоверяются начальником данного места лишения свободы.

В соответствии со ст.53 ГПК РФ законные представители должны предъявить суду документ, удостоверяющий их статус и полномочия. Право адвоката для защиты нарушенных прав истца удостоверяется ордером. Кроме того, полномочия представителя могут быть определены также и в устном заявлении, которое будет занесено в протокол судебного заседания, или которое может быть в письменном заявлении доверителя, предоставленном в суде.

¹Кузина М.В. Защита прав потребителей. Права покупателя и продавца. Москва. 2015. С. 106.

Также, могут быть судом привлечены для участия в деле или вступить в дело по своей инициативе представители общественных организаций, для дачи заключения по делу в целях защиты нарушенных прав потребителей.

Таким образом, из всего сказанного можно сделать вывод, что в деле по защите прав потребителей принимают участие истец, лицо, которое непосредственно обратилось в суд за защитой своих нарушенных прав. Также может принимать участие представитель лица, права которого нарушены. Участие представителя обязательно предусматривает наличие доверенности от истца, как письменной, так и устной, что заносится в протокол судебного заседания. На ряду с истцом, его представителем, в деле принимает участие ответчик, сам или его представитель. Еще процесс по делам о защите нарушенных прав потребителей предусматривает участие в деле третьих лиц (свидетелей, экспертов и др.), их наличие не обязательно, но они помогают в той или иной степени исходу дела.

2.3. Доказательства и доказывание в делах о защите прав потребителей

Решению вопросов соответствует установление фактических обстоятельств, с которыми норма права связывает наступление определенных последствий, установление обстоятельств, которое осуществляется в процессе доказывания, при помощи определенных средств – доказательств. Данное правило действует так же и в сфере гражданского производства по делам о защите прав потребителей. По делам о защите прав потребителей предмет доказывания формируется на основе тех фактов, которые указаны истцом в обоснование своих требований, и тех обстоятельств, которые излагает ответчик, а если в гражданском процессе участвуют в интересах потребителей иные лица, то в предмет доказывания включаются и те факты, которые приводятся данными лицами.

Как правило, те обстоятельства, на которые указывают лица, действующие в гражданском процессе в интересах потребителей, совпадают с основанием иска. И только в том случае, если эти лица укажут в процессе иные факты, на которые истец и ответчик не ссылаются, то предмет доказывания будет расширен.

Именно суд определяет то, какие обстоятельства имеют непосредственное значение для данного дела, какой стороне надлежит их доказывать, суд выносит обстоятельства на обсуждение сторонам, даже если стороны на какие-либо из этих обстоятельств не ссылались.

Доказательства могут представляться сторонами (истцом, ответчиком, их представителями) и другими лицами, которые участвуют в деле. Суд вправе предлагать сторонам представлять дополнительные доказательства. В том случае, если для данных лиц затруднительно представление необходимых доказательств, то суд вправе по ходатайству стороны оказывать содействие в сборе и истребовании необходимых доказательств.

В случае, если одна из сторон подает ходатайство об истребовании доказательств, то в нем (ходатайстве) должно быть обозначено само доказательство, а также должно быть указано, какие обстоятельства, имеющие значение для разрешения и разрешения дела, могут быть подтверждены или опровергнуты данным доказательством, должны быть указаны причины, которые препятствуют получению данного доказательства, и должно быть указано место нахождения доказательства. Суд, в свою очередь, выдает стороне запрос для получения данного доказательства или запрашивает доказательство непосредственно. Лицо, у которого находится доказательство, истребуемое судом, направляет доказательство в суд или передает на руки лицу, которое имеет запрос, для представления доказательства в суд¹.

Что касается дел о защите прав потребителей, большой интерес представляет классификация непосредственно фактов предмета доказывания.

¹Кабанов А.А. Потребительское право. Сборник статей. С.-Петербург. 2015. С. 68.

Следует согласиться с мнением С.В. Курылева о том, что практическую и теоретическую значимость имеет та классификация фактов предмета доказывания, составным частям которой свойственны особенности доказывания. Основываясь на этом утверждении, С.В. Курылев выделял положительные и отрицательные факты, указывая при этом на то, что доказывание отрицательных фактов более затруднительно¹.

Сама трудность доказывания отрицательных фактов хорошо видна на отдельных категориях дел о защите нарушенных прав потребителей. Так, например, в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона в случае нарушения установленных сроков выполнения работ исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов цены выполнения работы, а если цена выполнения работы не определена, то от общей цены заказа. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»² предусмотрено, что суд вправе самостоятельно уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств. Но при этом, суд должен принять во внимание степень выполнения обязательства должником, а так же имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и иной интерес ответчика. Но между тем, как показывает практика, сделать это крайне затруднительно в большинстве случаев.

По делам о защите прав потребителей применяются практически все перечисленные в ГПК РФ доказательства, к ним относят: свидетельские показания (ст. 69), письменные доказательства (ст. 71), вещественные доказательства (ст. 73), аудио- и видеозаписи (ст. 77), заключение эксперта (ст. 86)³. Одно из первостепенных значений в процессе доказывания по делам данной категории отводится письменным и вещественным доказательствам, а

¹Курылев С.В. Избранные труды. Минск. 2012. С. 135.

²Российская газета. 2012 г. 11 июля.

³Российская газета. 2002 г. 20 ноября.

также заключениям эксперта. Показания свидетелей, как источник доказательств, очень широко используются в процессе доказывания, но такое средство доказывания потеряло свое первостепенное значение. До середины 1990-х гг. свидетельских показаний было достаточно для подтверждения правоотношений между потребителем и продавцом.

В наше время свидетельские показания имеют, конечно, важное, но не решающее значение для объективного и всестороннего рассмотрения дела. Приведем пример: «мировым судьей судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области рассматривалось гражданское дело по иску о защите прав потребителей к индивидуальному предпринимателю о расторжении договора купли-продажи, взыскании неустойки, компенсации морального вреда. В обоснование своих исковых требований истец пояснил, что приобрел у ответчика вещь. Через две недели истец обратился к ответчику с просьбой вернуть ему деньги за данную вещь, так как вещь не подошла ему по размеру. Доказательством данных фактов выступили свидетельские показания жены и дочери истца. Ответчик, возражая против удовлетворения требований истца, пояснила, что истец обратился к ней с указанной просьбой не через две недели, как предусмотрено законом, а через месяц после покупки. При этом никаких письменных документов, подтверждающих факт заключения конкретного договора в указанную истцом дату, им представлено не было. Ответчик, в свою очередь, предъявила книгу учета отпуска товара, в котором значилась дата продажи, были допрошены в качестве свидетелей другие продавцы с магазина, а также сотрудник органов полиции, подтвердившие, что спор по поводу данного товара состоялся. В итоге, суд отказал в удовлетворении требований истца, посчитав, что он не доказал факт обращения к продавцу с требованием о возврате денег через две недели после покупки»¹.

¹Решение мирового судьи судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области от 12.08.2015 г. по иску о защите прав потребителей // Архив судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области.

Заключение эксперта – это один из видов доказательств, наиболее важное и, как показывает практика, одно из наиболее распространенных видов доказательств по делам о защите прав потребителей. Заключение экспертов часто используются при внесудебном порядке разрешения споров потребителей и продавцов. Чаще всего, при таких экспертизах, устанавливаются сам факт наличия недостатков в товаре, еще причины и периоды возникновения недостатков. Следует отметить, что экспертиза, проведенная до судебного разбирательства, экспертизой судом не признается и относится к числу обычных письменных доказательств по делу. Именно поэтому в суде одна из сторон просит назначить судебную экспертизу.

Судье, рассматривающему конкретный иск о защите нарушенных прав, приходится самостоятельно, на собственное усмотрение давать юридическую оценку разнообразным и индивидуальным особенностям рассматриваемых дел данной категории¹.

В итоге общее правило о распределении бремени доказывания о том, что сторона доказывает те факты, на которые она ссылается как на основании своих требований, так и в обоснование своих возражений, ставит стороны в неравное положение при доказывании.

Кроме определенного деления фактов предмета доказывания на положительные и отрицательные, многие авторы, в качестве особых фактов в составе предмета доказывания, выделяют конкретные обстоятельства гражданского дела, которые обусловлены существованием норм права с определенными гипотезами и диспозициями.

Таким образом, в предмет доказывания по делам о защите прав потребителей входят юридические факты, на которые указывает применяемая норма материального права. Также входят конкретные обстоятельства гражданского дела, которые прямо не названы в норме, но

¹Кузина М.В. Защита прав потребителей. Права покупателя и продавца. Москва. 2015. С. 107.

которые приобретают юридическое значение при применении судом норм, содержащих оценочные понятия.

2.4. Решение суда в делах о защите прав потребителей

Суд является независимым и подчиняется только закону. Судьи – это профессионалы в вопросах законодательства. Законом регламентируется порядок проведения судебного заседания. Судом обеспечивается гласность и публичность судебного разбирательства, а так же личное участие заинтересованных в исходе дела лиц в судебном заседании¹. Наиболее благоприятные условия для выяснения всех обстоятельств гражданского дела, вынесения справедливого, законного, и обоснованного решения создают принципы судопроизводства.

Независимость судебной системы должна обеспечиваться Конституцией РФ, а так же другими законодательными актами; порядком избрания судей на данную должность и освобождения от этой должности; созданием определенных условий для принятия беспристрастных решений; личной неприкосновенностью судей; пересмотром решений только судебной властью².

Основными и главными свойствами судебного решения являются обоснованность и законность. В Пленуме Верховного Суда РФ имеются разъяснения относительно судебного решения: «исходя из требований о законности и обоснованности решения, необходимо иметь в виду, что решение законно только в том случае, когда оно вынесено при точном соблюдении норм процессуального права и в полном соответствии с нормами материального права, которые подлежат применению к данному правоотношению, или основано на применении в необходимых случаях

¹*Афанасьева С.И.* Судебные решения, подлежащие обжалованию в апелляционном порядке // Вестник Пермского университета. Юридические науки. 2013. № 2. С. 188.

²*Кабанов А.А.* Потребительское право. Сборник статей. С.-Петербург. 2015. С. 65.

закона, регулирующего сходное отношение, либо исходит из общих начал и смысла законодательства»¹.

Следует признавать решение обоснованным только тогда, когда в нем отражены все имеющие значение для исхода данного дела факты, которые подтверждены доказательствами, проверенными судом; а так же обстоятельства, которые удовлетворяют требованиям закона о их допустимости и относимости, или общеизвестные обстоятельства, которые не нуждаются в доказывании, а также тогда, когда решение содержит исчерпывающие выводы суда, вытекающие из установленных фактов².

Судья при принятии решения должен руководствоваться указанием, содержащимся в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ № 8 от 31 октября 1995 г. «О некоторых вопросах применения судами Конституции РФ при осуществлении правосудия» (далее Постановление № 8)³, в котором подчеркивается: «Обратить внимание судов на то, что в силу ч. 3 ст. 15 Конституции РФ не могут применяться законы, а также любые иные нормативные правовые акты, затрагивающие права, свободы, обязанности человека и гражданина, если они не опубликованы официально для всеобщего сведения. В соответствии с указанным конституционным положением судья не вправе основывать свое решение на неопубликованных нормативных актах, затрагивающих права, свободы, обязанности человека и гражданина».

Судья обязан принимать решения по делам на основании действующего законодательства. В Постановлении № 8 сказано: «...если при рассмотрении конкретного дела суд установит, что подлежащий применению акт государственного или иного органа не соответствует закону, он в силу ч.

¹Российская газета. 2012 г. 11 июля.

²Богдан В.В., Урда М.Н. Судебная «защита» прав потребителей: отдельные проблемы правоприменительной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2014. № 3. С. 34.

³Российская газета. 1995 г. 28 декабря.

2 ст. 120 Конституции РФ обязан принять решение в соответствии с законом, регулирующим данные правоотношения».

Решение суда не может быть признано законным и обоснованным в том случае, если: суд не применил нормы закона, подлежащего применению при разрешении данного дела; суд применил закон, который не подлежит применению при решении данного вопроса; суд истолковал норму закона не правильно¹.

При разрешении спора на основании закона, который утратил силу, либо находится в противоречии с Конституцией РФ, суд допускает большую ошибку, данная ошибка суда приводит к вынесению незаконного решения. Неприменение судом надлежащего закона имеет место тогда, когда судом в решении не сделана ссылка на норму материального права, которая подлежит применению, и в связи с этим дело было разрешено в противоречии с законом. Или решение обосновано актами, которые изданы ненадлежащими органами, либо изданы в ненадлежащем порядке, а также которые противоречат нормативно-правовым актам, имеющим более высокую юридическую силу. Сюда можно отнести случаи, при которых суд возлагает на стороны процесса обязанности, которые не предусмотрены законом.

Неверное истолкование судом закона – это ошибочное уяснение содержания правовой нормы, которая имеет отношение к данному делу, которая в свою очередь, повлекла за собой неправильную квалификацию прав и обязанностей сторон.

Обоснованность судебного решения – это соответствие выводов суда об обстоятельствах данного дела и действительным взаимоотношениям сторон². Обоснованным решение суда будет считаться только в том случае, если судом будут выяснены все юридически значимые для дела факты, если каждый факт с достоверностью установит, сделает правильный вывод о

¹Кабанов А.А. Потребительское право. Сборник статей. С.-Петербург. 2015. С. 65.

²Афанасьева С.И. Судебные решения, подлежащие обжалованию в апелляционном порядке // Вестник Пермского университета. Юридические науки. 2013. № 2. С. 188.

взаимоотношениях между сторонами, на основании установленных фактических обстоятельств по данному делу.

Решение суда является обоснованным в том случае, если в нем изложены все обстоятельства, имеющие значение для исхода дела, которые полно и всесторонне были выяснены в судебном заседании, а так же если приведены доказательства в подтверждение данных выводов об установленных обстоятельствах дела, правах и обязанностях сторон. Суд может основывать решение только на тех доказательствах, которые непосредственно были исследованы в судебном заседании при рассмотрении дела. В том случае, если сбор доказательств производился не тем судом, который рассматривает данное дело, например, в порядке судебного поручения, то суд вправе обосновать свое решение по этим доказательствами, но лишь при условии, что данные доказательства были оглашены в судебном заседании и предоставлены лицам, участвующим в деле, их представителям, а в необходимых случаях и экспертам, и свидетелям, так же такие доказательства должны быть исследованы в совокупности с другими доказательствами по делу. Недопускается ссылка в решении на данные, которые судом не были исследованы в соответствии с нормами закона.

Постановление судом решения по делу, выработка судьей своего мнения, которое соответствует закону и фактическим обстоятельствам данного дела, может быть обеспечена только в условиях делового и спокойного осмысления, анализа всех поставленных вопросов, которые возникли при рассмотрении конкретного спора. Вынесение обоснованного и законного решения суда возможно только при соблюдении тайны совещательной комнаты. Невыполнение этих условий – одно из существенных нарушений закона, являющееся основанием для отмены данного судебного решения.

Единоличное рассмотрение судом дела не дает повода для отступления от соблюдения данного правила – вынесение судом решения только в особом

изолированном помещении, в котором судья должен находиться один. Присутствие других участников процесса во время вынесения решения ни в коем случае недопустимо. Вынесение решения судом должно проходить в условиях, которые исключают возможность получения советов, рекомендаций, консультаций в любой форме (устной, письменной, в виде звонка по телефону). Даже случайное и непреднамеренное нарушение тайны совещания (будь то случайный звонок и разговор по телефону, открытая дверь) может послужить поводом для оценки данных фактов как нарушения тайны совещательной комнаты¹.

Вынесение решения судом единолично облегчает задачу сохранения тайны совещательной комнаты, так как повышается гарантия неразглашения мнения, которое выражено судом единолично.

Решение суда – важнейший процессуальный документ, поэтому законом предъявляются особые требования к изложению решения. Оно должно содержать грамотные, четкие юридически правильные формулировки, не допускаются неясные выражения в решении, логически несвязанные суждения, сложные обороты, которые затрудняют восприятие².

Решение составляется с помощью оргтехники и подписывается судьей. Судебное решение в дело подшивается после протокола судебного заседания.

Судья, тоже человек и, как обычному человеку, судьей свойственно ошибаться. Существуют правила исправления опечаток в судебном решении. Решение может быть исправлено в момент его вынесения в совещательной комнате. Так же решение может быть исправлено уже после его вынесения и оглашения судом. При этом судом выносится определение об исправлении опечаток в судебном решении. Копии вручаются участникам процесса.

¹Богдан В.В., Урда М.Н. Судебная «защита» прав потребителей: отдельные проблемы правоприменительной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2014. № 3. С. 35.

²Тихонова Ю.С. Мотивированность и обоснованность решений в гражданском судопроизводстве // Современное право. 2013. № 3. С. 109.

Законом определена структура решения суда. Решение состоит из частей: вводной, описательной, мотивировочной и резолютивной, они должны быть изложены в определенной последовательности.

В вводной части содержатся указания на время вынесения решения. Место вынесения решения определяется тем местом, где было проведено судебное заседание. Как правило, данное место совпадает с местом нахождения суда. Так же приводится точное и полное наименование суда, рассматривающего данное дело. Так же указываются фамилия и инициалы судьи¹. Соблюдение данного правила позволяет проверить правомочность суда. Состав суда, который указан в решении и в протоколе, должен совпадать. Данное обстоятельство будет свидетельствовать о неизменности состава суда, при котором выносилось данное решение и рассматривалось дело. После данных судьи следуют фамилия и инициалы секретаря судебного заседания.

Следующей частью судебного решения – является описательная часть – в ней содержится краткое изложение требований, обстоятельств, которые подтверждают эти требования, а так же возражения ответчика. Обстоятельства, которые приводят стороны в подтверждение своих возражений или требований, излагаются в решении в том виде, в каком они заявлены истцом или ответчиком. Так же это касается и позиции третьего лица, других лиц, участвующих в деле.

Наиболее значимой и сложной по составлению считается мотивировочная часть решения суда². Не случайно закон предоставляет суду возможность отложить составление мотивированного текста решения на определенный срок. В данной части решения излагаются фактические и правовые обоснования выводов суда по рассматриваемому делу.

¹Богдан В.В. «Отдельные проблемы правоприменительной практики по делам о защите прав потребителей». Советник юриста. 2012. № 4. С. 14.

²Тихонова Ю.С. Мотивированность и обоснованность решений в гражданском судопроизводстве // Современное право. 2013. № 3. С. 109.

Мотивировку решения составляют суждение судьи, соображения, на основании которых суд пришел к данному выводу.

Фактическое основание решения суда определяется суждениями о фактах, которые составляют основание иска и возражений против данного иска. Судья не должен ограничиваться только указанием на то, что считает определенные фактические обстоятельства по данному делу установленными или не установленными, если в свою очередь не будет дан соответствующий анализ достоверности имеющихся в деле доказательств.

Так же в мотивировочной части решения судья указывает на то, почему считает определенные факты установленными или не установленными. Суд также дает обоснование, почему пришел к тому или иному определенному выводу в отношении характера взаимоотношений сторон процесса и их юридической оценки. Вывод суда о каждом факте, считающемся установленным, должен быть подтвержден достоверными доказательствами. Если же суд считает то или иное доказательство недостоверным, то так же необходимо указать причину, по которой отклоняется данное доказательство¹.

Правовое обоснование решения означает то, что суд, установив фактические обстоятельства по делу, дает юридическую квалификацию взаимоотношений сторон, где указывает соответствующий закон, который регулирует спорное правоотношение. Так же в решении должна содержаться ссылка на нормы материального права, точная ссылка на закон, наименование закона, так же должны быть указаны номера статей, пунктов, частей и т.д.².

Бывают случаи, когда суд имеет право сослаться на конкретное разъяснение, которое содержится в постановлении Пленума Верховного Суда

¹*Тихонова Ю.С.* Мотивированность и обоснованность решений в гражданском судопроизводстве // Современное право. 2013. № 3. С. 109.

²*Богдан В.В., Урда М.Н.* Судебная «защита» прав потребителей: отдельные проблемы правоприменительной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2014. № 3. С. 34.

РФ¹. Ссылка на процессуальные нормы, бывает, необходима в тех случаях, когда будет отражена в резолютивной части решения. Например, речь идет о том, что решение должно быть исполнено немедленно, в данном случае в мотивировочной части должно быть указано на нормы, которые регулируют данные вопросы, процессуальные нормы, которыми суд руководствовался.

В том случае, если ответчик признал иск, то в мотивировочной части может быть указано только лишь на признание иска и принятие его судом.

Заключительная – резолютивная часть решения – она содержит краткий и окончательный вывод суда по данному делу, ответ суда на исковые требования (удовлетворение, отказ в иске, удовлетворение в части иска). Данная часть решения излагается четко, чтобы у сторон не было сомнений о ее содержании. Данные требования обуславливаются тем, что резолютивная часть решения полностью переносится в исполнительный лист.

Решение – это акт правосудия, разрешающий дело, и соответственно, его резолютивная часть должна содержать исчерпывающие выводы, которые вытекают из установленных в мотивировочной части фактических обстоятельств.

При постановлении решения важно, чтобы судом были указаны сроки исполнения данного решения. Так же в резолютивной части решения указывается, в какой суд может быть обжаловано данное решение, а так же срок, в течение которого может быть подана жалоба.

Таким образом, решение суда принимается в совещательной комнате единолично судьей. Нарушение тайны совещательной комнате влечет отмену данного решения. Решение суда состоит из четырех частей: вводной, основной, мотивировочной и резолютивной. Каждая из данных частей предусматривает определенное содержание. Решение суда основывается на доказательствах собранных по делу. Если одна из сторон по делу не согласна с решением суда, то оно может быть обжаловано в апелляционном порядке. Срок подачи жалобы также указывается в самом решении.

¹Российская газета. 1995 г. 28 декабря.

АНАЛИЗ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ ПО ТЕМЕ ВКР

Анализ судебной практики по делам о защите прав потребителей показывает, что чаще всего споры возникают по делам о возврате сложной техники. Также встречаются споры о качестве и количестве услуг, предоставляемых ЖКХ, некачественной мебели и т.п.

Обзор практики дел, касающихся защиты прав покупателей автомобилей, показывает, что чаще всего клиенты обращаются в суды для расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченных средств. Поскольку стоимость автомобиля весьма внушительна, автосалоны неохотно идут навстречу покупателям в вопросе о возврате денежных средств (им это попросту невыгодно), вынуждая потребителей искать судебной защиты.

Причины, которые вынуждают выбрать именно этот способ защиты нарушенных прав, чаще всего связаны как раз с существенными недостатками. Но иногда производитель, обнаружив дефект во всей серии, сам отзывает свою продукцию, выплачивая потребителям компенсации. Информация в этом случае широко распространяется в средствах массовой информации.

Если же говорить о частных случаях, то согласно закону о защите прав потребителей можно с уверенностью в собственной правоте требовать возврата денежных средств в следующих случаях:

1. если в течение гарантийного срока дважды и более раз возникает один и тот же недостаток, гарантия на который еще не закончилась;
2. если недостаток, который возник, не сумели устранить в сервисном центре, или если данный недостаток снова возник спустя непродолжительное время;
3. если время ремонта составило более 1,5 месяцев;

4. если устранение всех неисправностей не позволяет пользоваться данным автомобилем более 1 месяца в год;

5. если информация о качествах данного автомобиля, комплектности и других его особенностях не была предоставлена потребителю до заключения договора купли-продажи.

Такие недостатки относятся к существенным, данный факт дает право потребителю требовать расторжения договора купли-продажи и возврата денежных средств полностью. В таком случае, если потребитель обратиться в суд за защитой своих прав, то на продавца суд возложит и возмещение судебных расходов, и возмещение затрат на проведение экспертизы (если таковая имеется), и возмещение понесенных автовладельцем убытков.

Рассмотрим пример: «Истец ФИО обратился в суд с иском, связанным с защитой прав потребителя при приобретении у ответчика в автосалоне автомобиля, просит взыскать убытки, связанные с заменой стоек амортизаторов в таком то размере, компенсацию морального вреда в таком то размере, судебные расходы, ссылаясь на следующие обстоятельства: приобрел в автосалоне автомобиль. Автомобиль находился на гарантии и обслуживался у официальных дилеров, срок обслуживания 3 года или 100 000 км. Истец регулярно проходил рекомендуемое техническое обслуживание. Затем истец обратился в салон для проведения осмотра. Была проведена диагностика ходовой части, выявлены некоторые недостатки. При осмотре выявлено: искривление колесных дисков от внешнего воздействия, замер искривления невозможен, так как установлены неоригинальные колесные диски. На этом основании истцу было отказано в замене стоек амортизаторов по гарантийному ремонту, с чем истец был не согласен.

Истцом в адрес ответчика была направлена претензия с просьбой пересмотреть решение об отказе в гарантийном ремонте и выплатить затраты по ремонту. В удовлетворении претензии истцу было отказано.

Истец считает, что понесенные им затраты, вызваны неправомерным поведением ответчика, который отказался в добровольном порядке

возместить указанные расходы, чем нарушил его права как потребителя. Истец ФИО просит взыскать с ответчика в возмещение убытков стоимость стоек, стоимость работ по их установке, расходы по оплате диагностики, компенсацию морального вреда, судебные расходы по оплате услуг представителя в размере, штраф. Мировой судья решил: в удовлетворении исковых требований истца ФИО, заявленных к автосалону о защите прав потребителя, отказать полностью»¹.

Считаю, что суд принял верное решение в данном споре, оценил относимость, допустимость и достоверность каждого представленного в суде доказательства в отдельности, а также достаточность и взаимную связь исследованных в судебном заседании доказательств в их совокупности. В судебном заседании установлено и подтверждается письменными доказательствами, что между истцом ФИО (покупатель) и автосалоном (продавец) заключен договор купли-продажи автомобиля, в соответствии с условиями, которого продавец обязался передать в собственность покупателя, а покупатель принять и оплатить автомобиль.

На момент передачи автомобиль прошел предпродажную подготовку, технически исправен и полностью готов к эксплуатации, копия акта приема-передачи автомобиля. Стороны предусмотрели, что на автомобиль устанавливается гарантия завода-изготовителя. Таким образом, гарантийный срок на указанное транспортное средство истек.

При производстве истцом ФИО технического обслуживания указанного транспортного средства не были обнаружены какие-либо его неисправности. Автомобиль был принят на текущий ремонт в сервисный центр, выяснилось, что установлены неоригинальные колесные диски. Так же не имеется доказательств того, что ответчик нарушил сроки при выполнении работ, являющемся основанием исковых требований истца. При этом, в

¹ Решение мирового судьи судебного участка № 3 Качканарского судебного района Свердловской области от 15.12.2015 г. о защите прав потребителей. // Архив судебного участка № 3 Качканарского судебного района Свердловской области.

компенсации морального вреда отказано вполне законно, так как компенсация морального вреда, предусмотренная ст. 15 Закона, возможна только при наличии вины ответчика.

На основании изложенного, суд правильно пришел к выводу о том, что в судебном заседании не нашли подтверждения обстоятельства, на которых основаны исковые требования, в связи с чем в удовлетворении иска было отказано в полном объеме.

Рассмотрим еще один пример:

«Истец ФИО обратился в суд с иском к ответчикам ООО «АвтоЛайф» и ФИО о защите прав потребителя и признании договора купли-продажи транспортного средства недействительным.

В обоснование иска указано, что между истцом и ответчиком ООО «АвтоЛайф» был заключен агентский договор на продажу транспортного средства. Транспортное средство было передано по договору на основании акта приема-передачи автомобиля. Пунктами 1.1. и 1.3 Приложения к агентскому договору было предусмотрено, что цена реализуемого автомобиля составляет 1 200 000 рублей, продажная стоимость определена сторонами в 1 250 000 рублей. По соглашению сторон агентский договор был расторгнут, передача автомобиля согласно соглашению должна была быть осуществлена в течение 3-х календарных дней. Однако, в нарушение обязательств, автомобиль был продан ответчику ФИО по договору купли-продажи от, т.е. после расторжения агентского договора и при отсутствии согласия истца.

Представители истца ФИО и ФИО исковые требования истца ФИО поддержали в полном объеме по доводам, указанным в иске.

Представитель ответчика ООО «АвтоЛайф» ФИО исковые требования истца ФИО признал в полном объеме. Суду пояснил, что автомобиль истца был продан работником общества (менеджером) уже после расторжения агентского договора, деньги за проданный автомобиль на счет общества не поступали, в данный момент ими подано заявление в правоохранительные

органы по данному факту, а менеджер объявлен в розыск. Также подтвердил, что подпись в договоре купли-продажи стоит директора, но руководство общества о данной сделке ничего не знало.

Представитель ФИО ответчика ФИО в судебном заседании требования истца ФИО не признал в полном объеме, ссылаясь на ст. 302 ГК РФ, указал, что ответчик ФИО является добросовестным приобретателем автомобиля, поскольку истец ФИО самостоятельно и добровольно совершил действия, направленные на передачу имущества другому лицу. Просит суд в удовлетворении требований истца ФИО отказать в полном объеме.

Суд решил: исковые требования истца ФИО удовлетворить частично.

Признать договор купли-продажи транспортного средства, заключенный между ФИО и ООО «АвтоЛайф», недействительным в силу его ничтожности.

Применить последствия недействительности сделки путем возврата автомобиля, собственнику ФИО.

Взыскать с ООО «АвтоЛайф» в пользу ФИО компенсацию морального вреда.

Взыскать с ООО «АвтоЛайф» государственную пошлину в доход бюджета Качканарского городского округа»¹.

Суд вынес верное решение по следующим основаниям: во первых, на данный вид правоотношений распространяются нормы Закона, это подтверждается тем, что истец ФИО, являясь собственником автомобиля, заключил с ООО «АвтоЛайф» агентский договор на продажу указанного автомобиля. Истец ФИО в данном случае действовал в своих личных интересах.

Имеются данные что договор, заключенный между ООО «АвтоЛайф» и истцом ФИО был расторгнут по соглашению сторон. И данный автомобиль

¹ Решение мирового судьи судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области от 25.02.2014 г. о защите прав потребителей // Архив судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области.

был продан по договору купли-продажи, заключенному между ответчиком ФИО и ООО «АвтоЛайф». А из нормы закона следует, что правильное разрешение вопроса о возможности истребования имущества из чужого незаконного владения требует установления того, была или не была выражена воля собственника на отчуждение данного имущества. А воля собственника автомобиля истца ФИО на его продажу ответчику ФИО выражена не была, значит, договор купли-продажи спорного автомобиля, заключенный между ООО «АвтоЛайф» и ответчиком ФИО является ничтожной сделкой, следовательно, не влечет никаких правовых последствий, и не является основанием для признания ответчика ФИО добросовестным приобретателем и возникновения у него права собственности на этот автомобиль, поскольку данный автомобиль был приобретен у лица, не имеющего право его отчуждать. В связи с расторжением договора ООО «АвтоЛайф» должен был в течение 3-х календарных дней вернуть истцу ФИО данный автомобиль. Что не было сделано, чем были нарушены права истца ФИО как потребителя, в связи с этим считаю, что требование истца о компенсации морального вреда законно и подлежит удовлетворению пусть и частично.

Истец ФИО при подаче иска в суд был освобожден от уплаты государственной пошлины по норме закона и госпошлина подлежит взысканию с ответчика ООО «АвтоЛайф».

На основании изложенного, в данном случае судом принято верное решение в части возможности истребования имущества из чужого незаконного владения, так как в суде было установлено, что собственник не изъявлял волю на отчуждение имущества, в данном случае автомобиля.

Рассмотрим примеры дел, связанных с защитой прав покупателей телефонов, анализ данной категории дел свидетельствует о том, что потребители в большом количестве обращаются с требованием вернуть уплаченные ими деньги за телефоны вполне надлежащего качества. Считаю, что такие иски вызваны в большей степени тем, что на момент приобретения

потребители не владели всей информацией о товаре. Однако, как свидетельствует практика, суд принимает решение в пользу истцов достаточно редко.

Все дело в том, что телефоны – это товары, которые не подлежат обмену или возврату по таким причинам, как «не подошел» или «не понравился цвет и т.д.» Если говорить о недостатках телефона, которые являются существенными, то обычно суд, руководствуясь нормами о технически сложном товаре, принимает решение в пользу покупателя в том случае, если недостаток будет подтвержден экспертизой.

Рассмотрим примеры решений по данному виду исков.

«Истец ФИО обратился в суд с заявлением о защите прав потребителя, ссылаясь на следующее.

Между истцом ФИО и ответчиком ООО «Мидгард» была совершена сделка купли-продажи телефона. В процессе эксплуатации товара возник дефект, выразившийся в систематическом самопроизвольном отключении устройства и невозможности его включения. Истец обратился в магазин с требованием о замене товара или расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной цены товара. Истец обратился в магазин с требованием о возврате денег за некачественный товар или его замене и передал товар менеджеру магазина, который сообщил, что в отношении сданного телефона будет проведена экспертиза, потому, что у них возникло сомнение о причине возникновения данного дефекта. Истец получил в магазине письменный ответ, из которого следовало, что телефон исправен, а причиной его неработоспособности было ненадлежащее программное обеспечение, при этом указано, что у телефона заменено программное обеспечение. Истец направил письменную претензию в магазин, которая осталась без удовлетворения. Истец просит взыскать с ответчика стоимость телефона, неустойку за просрочку исполнения требования о возврате денежных средств в добровольном порядке и компенсацию морального вреда.

В судебное заседание истец ФИО не явился. Представитель истца по доверенности ФИО в суде поддержал исковые требования, просит взыскать с ответчика стоимость телефона, неустойку за просрочку исполнения требования о возврате денежных средств в добровольном порядке и компенсацию морального вреда.

Представитель ответчика по доверенности ФИО в судебное заседание не явился, в письменном возражении на исковое заявление просит отказать в удовлетворении исковых требований. Суд решил: исковые требования ФИО к ООО «Мидгард» о защите прав потребителя, удовлетворить частично. Взыскать с ООО «Мидгард» в пользу ФИО – стоимость товара, уплаченную по договору купли-продажи, неустойку за просрочку исполнения требования потребителя, компенсацию морального вреда. В остальной части иска отказать. Взыскать с ООО «Мидгард» в пользу ФИО за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф. Взыскать с ООО «Мидгард» в доход местного бюджета госпошлину»¹.

В данном случае суд исковые требования истца удовлетворил частично, с чем я полностью согласна. Суд решил, что подлежит удовлетворению требование истца о взыскании морального вреда, так как ответчиком нарушены права потребителя. Но, по мнению суда, моральный вред за нравственные страдания истца соответствует меньшей сумме, с учетом разумности и справедливости. В судебном заседании установлен тот факт, что истец обращался к ответчику с претензией, на что получил письменный отказ. По этому основанию, обосновано взыскан штраф с ответчика.

Рассмотрим примеры судебной практики по продаже мебели. В основном большая часть мебели в салонах продается по образцам. Помимо продажи, салоны мебели предлагают еще и услуги по доставке, сборке,

¹ Решение мирового судьи судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области от 11.11.2013 г. о защите прав потребителей // Архив судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области.

установке и т.д. Такая торговля имеет ряд особенностей, в том числе и в сфере защиты. Анализ судебной практики, связанной с продажей мебели, говорит о том, что продавцы не знают своих обязанностей. Чаще всего иски по защите прав потребителей, связанных с приобретением мебели подаются в связи с ненадлежащим качеством, либо нарушением срока доставки, сборки и установки мебели, либо продавцы отказываются возвращать уплаченные покупателем деньги за товар по требованию.

Рассмотрим пример:

«Истец ФИО обратился в суд с заявлением о защите прав потребителей, ссылаясь на следующее. Истец ФИО заключил с ответчиком индивидуальным предпринимателем ФИО договор на оказание услуг по доставке и установке мебели, уплатив стоимость заказа. Был оговорен срок доставки. Однако, заказ в срок не был выполнен. Планы истца были грубо нарушены. Истец ФИО просит взыскать с ответчика ИПФИО компенсацию морального вреда, неустойку за просрочку оказания услуги по представленному расчету.

В судебном заседании истец ФИО поддержал иск. Представитель ответчика по доверенности ФИО в судебном заседании исковые требования признала частично, пояснив, что был заключен договор на поставку и установку мебели, истцом внесена денежная сумма, они нарушили условия договора по причине того, что их подвел поставщик. Они не согласны с расчетом неустойки истца, согласно договора готовы выплатить истцу 0,5% за каждый день просрочки от суммы, сумма за 41 день.

Суд решил: исковые требования ФИО к индивидуальному предпринимателю ФИО о защите прав потребителя, удовлетворить частично.

Взыскать с индивидуального предпринимателя ФИО в пользу ФИО: неустойку, компенсацию морального вреда. В остальной части иска отказать. Взыскать с индивидуального предпринимателя ФИО в пользу ФИО за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований

потребителя штраф. Взыскать с индивидуального предпринимателя ФИО в доход местного бюджета госпошлину.

С данным решение истец ФИО не согласился в части размера компенсации морального вреда. Написал апелляционную жалобу на решение мирового судьи, уложился в установленные законом сроки. Копия жалобы была направлена всем участникам процесса и им было предоставлено право предоставить свои возражения относительно данной жалобы через мирового судью судебного участка. От представителя ответчика ФИО поступили возражения относительно апелляционной жалобы. Дело было направлено в суд апелляционной инстанции для рассмотрения жалобы по существу»¹.

Установлено, и подтверждается материалами дела то факт, что на основании договора ответчик ИП ФИО обязался доставить и передать в собственность истца ФИО мебель, не позднее 45 рабочих дней со дня составления окончательного варианта бланка заказа. Так же установлено, что истец ФИО обращался к ИП ФИО с претензией. В ответе на претензию ИП ФИО обязался в срок доставить и установить кухонный гарнитур по договору и выплатить неустойку за каждый день просрочки. Установлено, что продавец нарушил срок выполнения работ, был назначен новый срок и потребитель вправе потребовать полного возмещения ему убытков, причиненных в связи с нарушением сроков выполнения. В случае нарушения установленных сроков исполнитель уплачивает потребителю неустойку. Представитель ответчика не отрицает, что исполнитель нарушил сроки выполнения заказа, тем самым не выполнив условия договора. Но суд считает размер заявленной истцом неустойки несоразмерной последствия нарушения обстоятельства и удовлетворил частично требования истца по этому пункту.

¹ Решение мирового судьи судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области от 07.08.2016 г. о защите прав потребителей // Архив судебного участка № 2 качканарского судебного района Свердловской области.

Так же суд удовлетворил частично требование по взысканию морального вреда, считая, что нравственные страдания истца адекватны меньшей сумме, с учетом разумности и справедливости.

Не соглашусь с судом в части уменьшения размера морального вреда, ведь как пояснил истец, он испытал нравственные и физические страдания, ему пришлось поменять свои планы, он хотел поехать к родственникам в деревню, а ему пришлось бегать и узнавать информацию про свою мебель, за которую он заплатил полную стоимость и сразу. Истец правильно сделал, подав апелляционную жалобу на решение мирового судьи. Кстати говоря, суд апелляционной инстанции жалобу истца удовлетворил в полном объеме, изменил решение мирового судьи в части размера морального вреда.

Рассмотрим еще один пример защиты потребителей своих нарушенных прав. По данному делу судом вынесено определение о прекращении производства по делу в связи с отказом истца ФИО от иска.

Рассмотрим ситуацию подробнее.

«Первоначально истец ФИО обратилась с иском к ИП ФИО о восстановлении нарушенных прав потребителя, просит расторгнуть договор купли-продажи мягкой мебели с ИП ФИО, взыскать с ответчика уплаченные за товар денежные средства, неустойку, понесенные убытки, так как товар приобретен в кредит, и компенсацию морального вреда, а так же штраф.

Определением мирового судьи к производству суда приняты уточненные исковые требования, к участию в деле в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора, привлечено третье лицо, являющееся производителем, приобретенной истцом у ИП ФИО, мебели.

В судебном заседании истец ФИО обратилась с заявлением об отказе от иска, поскольку ответчик за свой счет вывез товар, возвратил уплаченную за товар стоимость, проценты.

Ответчик ИП ФИО, представитель третьего лица в судебное заседание не явились, о времени и месте рассмотрения дела извещены надлежащим

образом. Мировой судья, изучив материалы дела, приходит к следующим выводам. Производство по гражданскому делу по иску ФИО к индивидуальному предпринимателю ФИО, третье лицо о восстановлении нарушенных прав потребителя прекратить, в связи с отказом истца от иска»¹.

В данном случае суд вынес единственное правильное решение по делу, так как имелось письменное заявление истца об отказе от иска. В силу ч.ч. 1, 2 ст. 39 ГПК РФ истец вправе отказаться от иска. Согласно ч. 3 ст. 173 ГПК РФ при отказе истца от иска и принятии его судом или утверждении мирового соглашения сторон суд выносит определение, которым одновременно прекращается производство по делу. Что и было сделано судом. Возможность отказа истца ФИО от исковых требований законом не ограничена, поскольку стороны свободны в реализации своих правомочий, учитывая, что отказ истца от иска не противоречит гражданскому законодательству, не нарушает права и законные интересы других лиц, поэтому принимается судом.

Еще о защите прав потребителей можно говорить тогда, когда нарушаются их права в сфере жилищно-коммунальных услуг, то есть все, что касается ремонта, энергоснабжения, обслуживания помещений и т. д., подпадает под действие закона о защите прав потребителей. Исполнителем, к которому будут обращены претензии, в данном случае будет являться ТСЖ или управляющая компания. Так как именно они заключают договоры с поставщиками услуг.

При рассмотрении данной категории дел, анализ показал, что иски в основном касаются предоставленных услуг ненадлежащего качества, высокой платы за коммунальные услуги и т.п.

Рассмотрим еще один пример защиты потребителем своих нарушенных прав.

¹ Определение мирового судьи судебного участка № 3 Качканарского судебного района Свердловской области от 28.07.2013 г. о прекращении производства по делу о защите прав потребителей // Архив судебного участка № 3 Качканарского судебного района Свердловской области.

«Истец ФИО обратился в суд с заявлением к ответчикам ООО УЖК «Наш дом» и ООО «Жилком-Сервис» о защите прав потребителя, ссылаясь на следующее. Он обратился с заявлением в УЖК «Наш дом» о разрешении произвести замену отопительных приборов в своей квартире. Затем в его квартиру пришли два сантехника ООО «Жилком-Сервис», чтобы отключить стояк горячей воды в подвале дома. В квартире был еще специалист по замене батареи, которого он пригласил по объявлению в газете. Один сантехник сходил в подвал и сказал, что стояк с горячей водой отключен, и можно производить замену батареи. После того, как сантехники ушли, приглашенный работник начал производить работу по замене батареи, внезапно ударил сильный фонтан горячей воды из трубы и залил его квартиру. В результате ненадлежащего исполнения работы сантехниками ООО «Жилком-Сервис» по перекрытию стояка горячей воды истцу был причинен материальный ущерб. Истец просит возместить ему материальный ущерб, а так же компенсацию морального вреда.

Представитель истца по устному ходатайству ФИО иск поддержал.

Представитель ответчика УЖК «Наш дом» по доверенности ФИО в судебном заседании исковые требования не признал, пояснив, что было принято заявление от истца ФИО на замену отопительного прибора в квартире и передано подрядчику ООО «Жилком-Сервис», права истца, как потребителя они не нарушали.

Представитель ответчика ООО «Жилком-Сервис» на основании учредительных документов ФИО в судебном заседании исковые требования не признал, пояснив, что затопление квартиры истца произошло по вине специалиста, который производил демонтаж отопительного прибора, не убедившись в том, что стояк отключен.

Суд решил: исковые требования ФИО к ООО Управляющая жилищная компания «Наш дом», ООО «Жилком-Сервис» о защите прав потребителя удовлетворить частично. Взыскать с ООО «Жилком-Сервис» в пользу ФИО убытки. В остальной части иска отказать. ООО Управляющую жилищную

компанию «Наш дом» от ответственности освободить. Взыскать с ООО «Жилком-Сервис» госпошлину в доход местного бюджета»¹.

Ст. 1064 ГК РФ гласит, что вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Показания свидетелей говорят о том, что отключение стояка центрального отопления для проведения работ по замене прибора центрального отопления было произведено только после того, как произошла течь трубы и затопление квартиры истца. Специалисты ООО «Жилком-Сервис» должны были проверить отключение стояка горячей воды перед тем, как другой специалист начал работу по замене прибора центрального отопления, однако, они, не убедившись в этом, уехали по другой заявке.

В данном случае суд принял верное решение о том, чтобы освободить ответчика ОООУЖК «Наш дом» от ответственности. И учитывая, что вред имуществу истца из-за затопления его квартиры причинен виновными действиями специалистов ООО «Жилком-Сервис», то сумму ущерба необходимо взыскать с виновного лица – ООО «Жилком-Сервис».

¹ Решение мирового судьи судебного участка № 1 Качканарского судебного района Свердловской области от 02.10.2014 г. о защите прав потребителей // Архив судебного участка № 1 Качканарского судебного района Свердловской области.

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА ПО ТЕМЕ ВКР

Тема: Защита прав потребителей в судебном порядке.

Данное занятие разработано для студентов высших учебных заведений.

Форма занятия: лекция.

Метод обучения: объяснительный.

Средства обучения: Закон «О защите прав потребителей».

Цель занятия: познакомить студентов с правами потребителей, а также рассмотреть судебный порядок защиты нарушенных прав потребителей.

Задачи занятия:

1. разъяснить понятие защита прав потребителей;
2. разъяснить, какими правами обладают потребители;
3. разъяснить, что такое судебная защита нарушенных прав.

План занятия (80 мин.).

1. Организационная часть (10 мин.).

- 1.1. Цель (2 мин.).
- 1.2. Актуальность темы (8 мин.).

2. Основное содержание занятия(60 мин.).

- 2.1. Понятие защиты прав потребителей (10 мин.).
- 2.2. Права потребителей (30 мин.).
- 2.3. Защита прав потребителей в суде (20 мин.).

3. Подведение итогов (10 мин.).

- 3.1. Вопросы для закрепления материала всего занятия (8 мин.).
- 3.2. Общий вывод (2 мин.).

Ход занятия.

1. Организационная часть.

Целью лекции является знакомство с правами потребителей и как осуществляется судебная защита нарушенных прав.

Актуальность темы лекции: защита нарушенных прав потребителей является одной из важнейших проблем современной России. Выступая в роли потребителя, практически каждый человек нуждается в правовой защите нарушенных прав. Для защиты своих прав необходимо хотя бы знание норм действующего законодательства, которое регулирует соответствующие права потребителей. Имеется несколько способов защиты прав потребителей. Одним, из наиболее распространенных способов защиты в наше время, становится защита прав в суде.

2. Основное содержание занятия.

2.1. Понятие защита прав потребителей. Студентам предлагается записать следующее. Защита прав потребителя – это комплекс мер, включающих в себя фиксирование определенных прав потребителей, виды и формы возможных нарушений этих прав и механизмы их защиты, а также ответственность за нарушения прав потребителей. Защита прав потребителей направлена на регулирования общественных отношений, которые возникают между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности. При этом к потребителям относят физические лица, приобретающие товары или услуги для личных нужд, семейных, домашних или иных, но не связанных с предпринимательской деятельностью.

Вопросы:

Что такое защита прав?

Кто такие потребители?

2.2. Права потребителей. Студентам предлагается записать следующее. Основные права потребителей: на качество; на безопасность; на информацию; на возмещение ущерба; на судебную защиту.

Одним из важнейших прав потребителей является право на получение товаров, результатов работ и услуг надлежащего качества, под которыми понимается продукция, соответствующая либо условиям договора, либо обычно предъявляемым требованиям и пригодная для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Если продавец при

заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

Право на безопасность означает, что потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются законом. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Срок службы товара (работы) - период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки. Срок годности товара (работы) - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие не обеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в полном объеме. Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия установленным требованиям.

Право на информацию обозначает, что потребителю своевременно должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно

приобрести. Указанная информация должна быть доведена до сведения потребителя на русском языке в наглядной и доступной форме.

Право на возмещение ущерба означает, что за нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Если в договоре предусматривается ответственность в большем объеме или неустойка в большем размере, чем это предусмотрено законом, то применяются условия договора.

Так же Закон «О защите прав потребителей» закрепляет право на судебную защиту.

Вопросы:

Назовите основные права потребителей?

В чем заключаются права потребителей?

2.3. Защита прав потребителей в суде. Студентам предлагается записать следующее. Судебная защита – это деятельность судебных органов, осуществляемых в порядке конституционного, гражданского, уголовного и административного судопроизводства с целью восстановления нарушенных прав и признания оспоренных прав, а также устранения угрозы нарушения этих прав. Судебная защита прав потребителей осуществляется только судом. Для осуществления судебной защиты имеется необходимое условие – наличие иска, написанного в соответствие с требованиями. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель по месту его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора;
- если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с

законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Вопросы:

Где осуществляется судебная защита?

Основное условие осуществления судебной защиты?

3. Подведение общих итогов:

3.1. Вопросы:

В каких ситуациях, полученные знания могут использоваться лично Вами?

Случались ли с Вами ситуации, когда были нарушены Ваши права, как потребителей? Приведите примеры.

Приходилось ли Вам или Вашим родственникам отстаивать свои права?

3.2. Общий вывод по изложенному материалу.

Потребитель – это гражданин, приобретающий товар или услугу в личное пользование. Потребитель имеет определенные права, но иногда недобросовестные продавцы нарушают права потребителей. Зная предусмотренные законом основные права потребителя, не позволяйте их нарушать, проявляйте правовую активность. Функция закона – защищать нарушенные права потребителей. Суд – это единственное место, где права потребителей защищают на основании Закона.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Согласно поставленным задачам в работе были изучены теоретические аспекты института защиты прав потребителей, а так же особенности защиты прав потребителей в судебном порядке.

Защита прав потребителя представляет собой комплекс мер, который включает в себя фиксирование определенных прав потребителей, виды и формы возможных нарушений этих прав и механизмы их защиты, а также ответственность за нарушения прав потребителей. Потребитель имеет право на защиту своих прав и интересов. Функция закона – защищать права потребителей.

В России на сегодняшний день имеется ряд способов защитить нарушенные права граждан. Защита может осуществляться с помощью таких способов как: самозащита нарушенных прав; признание сделки недействительной; восстановление ситуации, которая была до нарушения прав; возмещения понесенных убытков; изменение или прекращение правовых отношений; взыскание неустойки; присуждение продающей стороны к исправлению ситуации; компенсация морального ущерба и др.

Но в итоге, право выбора способа защиты нарушенных прав остается за потребителем. Законодательство, регулирующее отношения в сфере защиты прав потребителей, с каждым годом совершенствуется. На сегодняшний день суд – это единственное место, где потребитель может отстоять свои права, пользуясь Законом.

Как было установлено в ходе данной работы, судебная защита нарушенных прав потребителя имеет ряд преимуществ: судьи, разрешающие спор, независимы от политического, ведомственного и иного влияния; высокий авторитет судебной власти в обществе; общеобязательность судебных решений; наличие механизма принудительного исполнения

судебных решений; наличие четкой законодательно закрепленной процессуальной формы, которая закреплена законодательством; устное и непосредственное исследование всех обстоятельств спора; равенство сторон. Но, при всем при этом, у судебной защиты имеются и недостатки: при обращении в суд необходимо соблюдать строгую форму обращения за защитой (то есть уметь составить иск), чтобы обращение не осталось незамеченным; еще одним недостатком является длительность процедуры рассмотрения данных категорий дел.

В ходе данной работы были выявлены следующие процессуальные особенности рассмотрения гражданских дел по защите прав потребителей: альтернативная подсудность, то есть свобода выбора; отсутствие обязательного досудебного порядка урегулирования споров; истец освобожден от уплаты государственной пошлины; выбор суда, которой будет рассматривать дело, зависит от цены иска.

Был определен круг участников процесса по дела о защите прав потребителей. В делах по защите прав потребителей принимают участие истец, ответчик, их представители, но необходимо наличие доверенности, если таковая имеется. Еще процесс по делам о защите нарушенных прав потребителей предусматривает участие в деле третьих лиц (свидетелей, экспертов и др.), но их участие не обязательно.

В судебном процессе при рассмотрении дел о защите прав потребителей согласно ст. 56 ГПК РФ, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как в обосновании своих требований так и своих возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Например: в одном из апелляционных решений судов г. Екатеринбурга было указано, что истец «не представил суду достоверных и достаточных доказательств, свидетельствующих о том, что в проданном ему товаре... имеются недостатки, возникшие при их изготовлении». В другом судебном решении мирового судьи г. Качканара сделан вывод: «Истцом не доказано

наличие в сотовом телефоне заявленного производственного недостатка, то есть не представлено суду доказательств нарушения его прав, как потребителя в связи с продажей ему ответчиком товара ненадлежащего качества... в связи с чем в удовлетворении иска отказать в полном объеме»¹.

Таким образом, судам следует более тщательнее подходить к вопросам распределения бремени доказывания, так как возложение на потребителя бремени доказывания причин возникновения недостатков – одна из распространенных ошибок, встречающихся в решениях мировых (районных) судов, но, тем не менее, истец не освобождается от бремени доказывания и обязан представлять доказательства, подтверждающие законность предъявляемых к ответчику требований. Неисполнение сторонами обязанности по доказыванию может привести к неблагоприятным для них материально-правовым последствиям. Для истца эти последствия заключаются в полном или частичном отказе в удовлетворении иска, а для ответчика – в удовлетворении (полном или частичном) заявленных к нему требований. И для той и для другой стороны исход дела может быть неблагоприятным.

После рассмотрения дела по существу, заслушивания свидетелей, если таковые имеются, исследования всех материалов по делу, суд удаляется в совещательную комнату для принятия решения. Решение суда – важнейший процессуальный документ, акт правосудия, поэтому законом предъявляются особые требования к изложению решения; оно состоит из четырех частей: вводной, основной, мотивировочной и резолютивной. Каждая из четырех частей имеет свое содержание. После объявления судом, копии решения вручаются, либо направляются всем участникам процесса в установленные законом сроки, так же разъясняется право на обжалование данного решения.

Если рассматривать и оценивать законодательство РФ, а так же и материалы судебной практики, то можно обнаружить ряд проблем в сфере

¹ Решение Октябрьского районного суда г. Екатеринбурга от 12.04.2012 г. по защите прав потребителей // Архив Октябрьского районного суда г. Екатеринбурга.

защиты нарушенных прав потребителей. Существуют некоторые пробелы в правовом регулировании отношений между потребителем и продавцом. В случае, если права потребителя нарушаются, в соответствии со ст. 23 Закона потребитель имеет право взыскать с продавца неустойку. В случае, если потребитель приобрел определенный товар, то размер взыскиваемой неустойки ничем не ограничен, а в случае если потребителю были оказаны какие-либо услуги, то размер неустойки не может превышать цену оказанных услуг. В том случае, если неустойка, подлежащая уплате несоизмерна с последствиями нарушения обязательства, то суд вправе снизить размер неустойки.

Проблематика заключается в том, что суды применяют данное условие и при рассмотрении дел с участием потребителей, что, несомненно, ущемляет их права. Все это стало основанием для формирования разъяснения, которое указано в постановлении № 17. Там сказано: «Применение ст. 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов, по которым суд полагает, что уменьшение размера неустойки является допустимым»¹. Но практика показывает, что суды без всяких причин при вынесении решения по делам о защите нарушенных прав потребителей снижают процент неустойки, так же снижают размер компенсации морального вреда, запрашиваемого истцом. В этом случае, суды требуют от потребителей, чтобы они обосновали, в чем заключаются их моральные или нравственные страдания, кроме того, суды требуют, что потребители подтвердили это документально. Но всем известно, что не всегда возможно предоставить данные доказательства суду, считаем, что этот факт так же приводит к ущемлению прав потребителей.

На основании изложенного, нормы Закона не соответствуют реальному обеспечению защиты нарушенных прав потребителей. Из этого следует, что

¹Российская газета. 2012 г. 11 июля. № 156.

данный механизм правового регулирования отношений в сфере защиты прав является неэффективным.

Таким образом, необходимо модернизировать законодательство в потребительской сфере: некоторые положения закона подлежат конкретике, то есть необходимо установить размер (в твердой денежной сумме) взыскиваемого морального вреда за нарушение прав потребителя. В законе сказано, что размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Это не правильно, необходимо внести в закон изменения и установить размер компенсации морального вреда, например, чтобы он зависел от размера взыскиваемой суммы. Ведь потребитель, приобретая товар, отдает свои денежные средства, он их заработал, а суд удовлетворяет требования потребителя в части морального вреда только в части и на свое усмотрение. Так же необходимо обозначить условия, при которых будет взыскиваться та или иная, определенная законом сумма. Данное введение приведет к уменьшению обжалованных решений в этой части.

Суды, в свою очередь должны более внимательно подходить к разрешению данной категории дел, учитывая интересы потребителей в первую очередь.

Практическое внедрение предложений по изменению размера взыскиваемого морального вреда будет способствовать эффективности защиты нарушенных прав, а так же, возможно, будет способствовать уменьшению количества дел данной категории, если размер морального вреда будет зависеть напрямую от стоимости приобретенного товара или предоставленной услуги.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативно правовые акты и документы

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) (в ред. от 21 июля 2014 г.) // Российская газета. 1993 г. 25 декабря.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (принят Верховным советом Российской Федерации 7 февраля 1992 г.) (в ред. от 3 июля 2016 г.) // Российская газета. 1992 г. 7 апреля.

Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 № 51-ФЗ (в ред. от 28 декабря 2016 г.) // Собрание законодательства РФ. 1994 г. № 32. Ст. 3301.

Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. №197-ФЗ (в ред. от 03 июля 2016 г.) // Российская газета. 2001. 31 декабря.

Гражданско-процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (в ред. от 19 декабря 2016 г.) // Российская газета. 2002. 20 ноября.

Федеральный закон от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 03 ноября 2015 г.) // Российская газета. 2006. 5 мая.

Судебная практика

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 31 октября 1995 г. № 8 «О некоторых вопросах применения судами Конституции РФ при осуществлении правосудия» // Российская газета. 1995 г. 28 декабря.

Постановление Пленума Верховного Суда РФ и Пленума ВАС РФ от 01 июля 1996 г. № 6/8 «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» (в ред. от 24 марта 2016г.) // Российская газета. 1996 г. 10,13 авг.

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. 2012 г. 11 июля. № 156.

Решение мирового судьи судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области от 13.02.2012 г. о защите прав потребителей // Архив судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области.

Определение мирового судьи судебного участка № 3 Качканарского судебного района Свердловской области от 28.07.2013 г. о прекращении производства по делу о защите прав потребителей // Архив судебного участка № 3 Качканарского судебного района Свердловской области.

Решение мирового судьи судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области от 11.11.2013 г. о защите прав потребителей // Архив судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области.

Решение мирового судьи судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области от 25.02.2014 г. о защите прав потребителей // Архив судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области.

Решение мирового судьи судебного участка № 1 Качканарского судебного района Свердловской области от 02.10.2014 г. о защите прав потребителей // Архив судебного участка № 1 Качканарского судебного района Свердловской области.

Решение мирового судьи судебного участка № 3 Качканарского судебного района Свердловской области от 15.12.2015 г. о защите прав потребителей // Архив судебного участка № 3 Качканарского судебного района Свердловской области.

Решение мирового судьи судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области от 07.08.2016 г. о защите прав

потребителей // Архив судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области.

Архив судебного участка № 2 Качканарского судебного района Свердловской области за 2015-2016 гг.

Литература

Афанасьева С.И. Судебные решения, подлежащие обжалованию в апелляционном порядке // Вестник Пермского университета. Юридические науки. 2013. № 2. С. 188 – 198.

Богдан В.В., Урда М.Н. Судебная «защита» прав потребителей: отдельные проблемы правоприменительной практики // Арбитражный и гражданский процесс. 2014. № 3. С. 32 — 36.

Богдан В.В. статья «Отдельные проблемы правоприменительной практики по делам о защите прав потребителей» // Советник юриста. 2012. № 4. С. 11 – 14.

Борисова В.Ф. Коллизии и проблемы обращения в мировой суд с иском // Мировой судья. 2014. № 8. С. 31 – 32.

Бортникова Н.А. Подсудность гражданских дел мировому судье // Мировой судья. 2014. № 2. С. 19 – 24.

Власов А.А. Гражданский процесс. М. 2016. 470 с.

Гальперин Л.М. Исполнительное производство. М. 2016. 454 с.

Гонгало Б.М. Гражданское право. Том 2. М. 528 с.

Дарькина М.М. Судебная форма защиты прав и интересов физических и юридических лиц // Современный юрист. 2014. № 4.

Ильичева М.Ю. Защита прав потребителя. Серия: Закон и общество. 2014. С. 124 – 125.

Кабанов А.А. Потребительское право. Сборник статей. С.-Петербург. 2015. 88 с.

Клейн Н.И. «О развитии арбитражного процессуального законодательства» // Журнал российского права. 2010 г. № 4. С. 5 – 20.

Корягин А.Е. Жилищно-коммунальные услуги: права потребителей. М. 2013. 176 с.

Кузина М.В. Защита прав потребителей. Права покупателя и продавца. Москва. 2015. С. 105-107.

Курбанов Р.А., Богданов Е.В., Гуреев В.А. Гражданское процессуальное право. М. 2016. 400 с.

Курылев С.В. Избранные труды. Минск. 2012. 607 с.

Маслов А.В. Предприниматель и потребитель: две стороны одной медали. М. 2015. 144 с.

Нечипорук А.А. статья «Возможность совершенствования законодательства о защите прав потребителей и практики ее применения» // Молодой ученый. 2015. № 19. С. 128 – 131.

Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка. М. 2005. 1216 с.

Павленко В.В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг. Практическое пособие. 2014. 160 с.

Пластинина Н.В. Гражданские дела. М. 2011. 1285 с.

Пустовойтов В.Н. Закон о защите прав потребителей с комментариями. М. 2016. 100 с.

Соколова И.Е. Права потребителей. Инструкция по применению. М. 2013. 192 с.

Тихонова Ю.С. Мотивированность и обоснованность решений в гражданском судопроизводстве // Современное право. 2013. № 3. С. 108 – 111.

Шелищ П.Б., Мясин Е.Б. Права потребителя: как защитить себя в конкретных жизненных ситуациях? М. 2012. 160 с.