

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет юридический  
Кафедра гражданского права  
Направление подготовки 40.03.01 – Юриспруденция  
Профиль: гражданско-правовой

**ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ**

Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_ П.Г. Алексеенко

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

на тему: Правовое регулирование взаимоотношений в связи с защитой прав потребителей

Исполнитель

студент группы 221об2 \_\_\_\_\_ Н.И. Айвазян

Руководитель

Преподаватель \_\_\_\_\_ О.Ю. Кролевецкая

Нормоконтроль

\_\_\_\_\_ О.В. Громова

Благовещенск 2016

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет юридический  
Кафедра гражданского права

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_ П. Г. Алексеенко

«\_\_\_»

2015 г.

**З А Д А Н И Е**

К выпускной квалификационной работе студента Айвазян Нварт Ишхановны.

Тема выпускной квалификационной работы: Правовое регулирование взаимоотношений в связи с защитой прав потребителей (утверждено приказом от \_\_\_\_\_ N\_\_\_\_\_)

2. Срок сдачи студентом законченной работы : 15 июня 2016 года.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе (проекту): Конституция РФ, Гражданский Процессуальный Кодекс РФ, Гражданский кодекс РФ, иные правовые акты, учебная и научная литература, публикации в периодических изданиях.

4. Содержание выпускной квалификационной работы (проекта) (перечень подлежащих разработке вопросов): Права потребителей подлежащих в судебном порядке, общие и специальные права потребителей, процессуальные аспекты защиты прав потребителей, особенности потребительского иска. подсудность споров ,сроки предъявления претензий и подачи иска в суд, гражданско-правовые средства защиты прав потребителей.

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.): нет .

6. Дата выдачи задания: 30 сентября 2015 года

Руководитель выпускной квалификационной работы: Кролевецкая Ольга Юрьевна, преподаватель.

Задание принял к исполнению (дата): \_\_\_\_\_  
(подпись студента)

## РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 72 с., 42 источника.

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПОТРЕБИТЕЛЬ, ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ, ДОСТОВЕРНАЯ ИНФОРМАЦИЯ, ИЗГОТОВИТЕЛЬ, ОБРАЗЕЦ, ИСКИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПРЕТЕНЗИЯ**

В работе исследованы нормативно-правовые акты, принятые на уровне РФ и её субъектов.

Объектом исследования являются общественные отношения в сфере потребления товаров и услуг в Российской Федерации.

Цель работы – анализ процессуальных особенностей защиты прав потребителей и проблем, связанных с этим.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	8
1 Права потребителей, подлежащих защите в судебном порядке	12
1.1 Общие права потребителей	12
1.2 Специальные права потребителей	19
2 Процессуальные аспекты защиты прав потребителей	23
2.1 Особенности потребительского иска	23
2.2 Подсудность споров по защите прав потребителей	29
2.3 Сроки предъявления претензий и подачи иска в суд	34
3 Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей	41
3.1 Формы защиты прав потребителей	41
3.2 Средства защиты прав потребителей в рамках гражданского права	49
3.3 Актуальные проблемы защиты прав потребителей	56
Заключение	62
Библиографический список	68

## ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

ГК РФ – Гражданский кодекс РФ;

ГПК РФ – Гражданско- процессуальный кодекс Российской Федерации;

КоАП – Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

МАП РФ – Министерство Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства;

ФЗ – Федеральный закон.

## ВВЕДЕНИЕ

Защита прав потребителей является одной из важнейших проблем в современном гражданском праве России. Экономический фактор в настоящее время преобладает во многих сферах общественных отношений, в том числе и на потребительском рынке. Это реальность, с которой необходимо считаться. В условиях рыночной экономики практически каждый гражданин, выступая в роли потребителя товаров, работ и услуг, нуждается в правовой защите своих нарушенных прав. Указанное обстоятельство обуславливает изучение норм действующего законодательства, регулирующих соответствующие права потребителя.

В настоящее время вопрос о защите прав потребителя имеет как теоретическое, так и практическое значение для уяснения и разрешения на практике ситуаций, связанных с использованием лицом тех возможностей, которые закон предоставляет ему для защиты своего субъективного права, поскольку правовое регулирование отношений с участием потребителей призвано регламентировать в первую очередь устранение правовых последствий нарушения прав потребителей.

Судебная защита прав потребителей осуществляется на основании Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», норм Гражданского Кодекса Российской Федерации и Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, а также Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», принятого 28 июня 2012 г.

Закон не предусматривает обязательный досудебный порядок урегулирования рассматриваемых споров, по делам данной категории установлена альтернативная подсудность. Выбор суда, которому будет подсуден спор, вытекающий из правоотношений с участием потребителей, зависит от цены иска.

Рассмотрение в гражданском процессе дел о защите прав потребителей

обладает рядом процессуальных особенностей. Они касаются предъявления иска о защите прав потребителей, определения состава лиц, участвующих в деле, и других процессуальных вопросов. Значительная часть процессуальных особенностей рассмотрения в гражданском процессе дел о защите прав потребителей приходится на доказывание и использование доказательств.

Решение доказательственной задачи складывается из определения предмета доказывания, осуществления процессуальной деятельности по доказыванию и использования соответствующих доказательств.

Актуальность темы исследования заключается в необходимости совершенствования законодательной базы вопросов связанных с необходимостью конкретизировать ряд положений Закона РФ «О защите прав потребителей», устранить пробелы в законодательстве с учетом современных условий в подзаконных актах в области защиты прав потребителей.

Анализ ситуации на потребительском рынке, а также статистические данные, приведенные Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, свидетельствуют о тенденции к увеличению количества нарушений прав потребителей. Так, в 2016 году в рамках федерального государственного надзора (контроля) в области защиты прав потребителей проведено 587 проверок (2015 году - 511) из них 128 (21,8 %) плановых (2015 году - 133) и 459 (78,2 %) внеплановых (2015 году - 378), в 2015 году 26 % и 74 % соответственно. Таким образом в 2016 году доля плановых проверок уменьшилась на 4,2 %. Нарушения были выявлены при проведении 477 проверок (в 2015 году - 419), что составляет 8,2 % от числа проверок (в 2015 году - 82%). В ходе проверок выявлено 2065 нарушений (в 2015 году - 1747) , в том числе:

- нарушений закона « О защите прав потребителей» 1037 (50,2 %) (в 2015 году - 843( 48 %)) ;

- нарушений иных законов и нормативных правовых актов РФ - 1028 (49,8 %) (в 2015 году 904(52 %)), из них нарушений требований технических

регламентов – 720 (70,3 %) (в 2015 году - 419 (46 %)). Основной удельный вес нарушений по статьям Закона «О защите прав потребителей» приходится на:

- ст. 8 « Право потребителя на информацию об изготовителе ( исполнителе продавце) и о товарах (работах услугах )», ст. 9 «Информация о товарах (работах, услугах)», ст. 12 « Ответственность изготовителя за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге )» - 30,6 % (в 2015 году - 68 %);

- ст. 16 « Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)» - 5 % (в 2015 -12 %);

- ст. 7 « Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)» - 6,39 % (в 2015 году – 0,22 %);

- ст. 4 Качество товара (работы услуги) - 7,7 % (в 2015 году - 2,92 %).

Наибольшее количество нарушений выявлено при проверках субъектов надзора, осуществляющих розничную торговлю - 1277 (61,8 %) (а 2015 году 956 (54,7 %) . По фактам нарушений ,выявленных при проведении проверок выдано 25 предписаний, что в 2,8 раза меньше ,чем в 2014 году (70) , в связи с устранением выявленных нарушений хозяйствующими субъектами непосредственно во время проведения проверки. Возбуждено 862 административных дела (в 2015 году - 746), подано в суд 13 заявлений (исков) (в 2014 году - 23).

В судах дано 276 заключений по делу (в 2015 году 214), из них по 238 (86,25) удовлетворены требования потребителей (в 2015 – 195 (91 %)). В пользу потребителей присуждено 17483,8 тыс. рублей (в 2015 году - 11551,6), из них - 636,3 тыс. рублей – компенсация морального вреда (в 2015 году - 646,5).

Особую актуальность в выбранной теме приобретают труды области защиты прав потребителей. Наиболее полно вопросы гражданско-правовой защиты потребителей нашли свое отражение в трудах таких авторов как: А.Л. Белыхова, В.С. Белых, А. Винарева, К.Л. Граве, А.Я. Куник, Ю.Я. Львович и другие. Административно-правовые и уголовно-правовые аспекты нашли свое отражение в работах Г.И. Вольфмана, Ю.В. Корневского, Р. Орымбаева, Ю.И. Ляпуновой. Проблемы развития потребительского законодательства освещены в

трудах Л.В. Винокуровой, О.Н. Зименковой, А.Ю. Кабалкиной, А.Е. Шерстобитовой, В.А. Язева.

Цель данной работы состоит в анализе процессуальных особенностей защиты прав потребителей и проблем, связанных с этим.

Объектом исследования являются общественные отношения в сфере потребления товаров и услуг в Российской Федерации.

Предметом исследования являются взаимоотношения, возникающие в Российской Федерации между потребителями, с одной стороны, и их контрагентами - изготовителями (исполнителями, продавцами), с другой.

Указанная цель предопределила постановку следующих задач:

- 1) дать характеристику общим правам потребителей;
- 2) изучить специфику специальных прав потребителей;
- 3) выявить особенности потребительского иска;
- 4) изучить проблему подсудности споров по защите прав потребителей;
- 5) рассмотреть сроки предъявления претензий и подачи иска в суд;
- 6) изучить формы защиты прав потребителей;
- 7) проанализировать средства защиты прав потребителей в рамках гражданского права;
- 8) провести анализ актуальных проблем защиты прав потребителей.

При написании работы был использован общенаучный диалектический метод познания, который позволяет всесторонне и объективно исследовать государственно-правовые явления в тесной взаимосвязи между собой. А также использовались конкретно-исторический, формально-логистический, формально-юридический и сравнительно-правовой методы анализа.

Эмпирическую базу исследования составили действующее федеральное законодательство, ведомственные нормативно-правовые акты, научные издания и учебные пособия по проблеме исследования.

# 1 ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПОДЛЕЖАЩИХ ЗАЩИТЕ В СУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ

## 1.1 Общие права потребителей

Одним из прав, принадлежащих всем без исключения потребителям, является право на просвещение в области защиты прав потребителей. Указанному праву корреспондирует право на потребительское образование, закрепленное в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 9 апреля 1985 года N 39/248 «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей».

К важнейшим правам потребителей относится право на информацию, закрепленное в ст.ст. 8-10 Закона.

В соответствии со ст. 2 Федерального закона от 27.02.2006 N 149-ФЗ «об информации, информационных технологиях и о защите информации», под информацией понимают сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.<sup>1</sup>

Согласно ст. 8 Закона, потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.<sup>2</sup>

Закон не раскрывает понятие «необходимая информация». Толковый словарь русского языка толкует слово «необходимая» как «такая, без которой

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2016) [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

<sup>2</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

нельзя обойтись, нужная, обязательная». Таким образом, под необходимой информацией должна пониматься информация, которая, в соответствии с Законом, является обязательной.

Закон также не дает определение достоверной информации. В Толковом словаре русского языка слово «достоверная» трактуется как «верная, не вызывающая сомнений». Полагаем, следует согласиться с Т.Л. Левшиной, что под достоверной информацией необходимо понимать информацию, в которой сведения соответствуют действительности.<sup>3</sup>

Доступная для потребителя форма доведения информации означает, что информация должна быть предоставлена в форме (письменной или устной), позволяющей потребителю понять её содержание.

Согласно ст. 9 Закона, информация об изготовителе (исполнителе, продавце) включает фирменное наименование (наименование) организации, место её нахождения (юридический адрес) и режим работы. Указанные сведения продавец (исполнитель) должен размещать на вывеске. Если изготовителем (исполнителем, продавцом) является индивидуальный предприниматель, то он обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.<sup>4</sup>

Указанная информация должна быть доведена до сведения потребителей

---

<sup>3</sup> Зименкова О.Н. Закон о защите прав потребителей. Комментарий к Закону и практике его применения. М.: Юрайт, 2014. С. 230.

<sup>4</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора (п. 1 ст. 10 Закона). При этом по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ. Например, специфика информации и способы её доведения по отдельным видам товаров предусмотрены Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 23.12.2015), а по отдельным видам работ и услуг - Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 (ред. от 04.10.2012), и другими правовыми актами.

Как справедливо отмечает В.И. Таланцев, своевременность предоставления информации предполагает её полное наличие уже при заключении договора.<sup>5</sup> Кроме того, на доведение до потребителя информации при заключении договора купли-продажи или договора о выполнении работ (оказании услуг) указывается в п. 2 ст. 8 Закона.

Согласно п. 2 ст. 10 Закона, информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

---

<sup>5</sup> Таланцев В.И. Анализ развития бытового обслуживания региона (на прим. Дальневост. экон. р-на) М.: Лег. и пищ. пром-сть, 2014.

- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг)
- перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

- гарантийный срок, если он установлен;

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

- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

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

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

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в п.4 ст.7 настоящего Закона;

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

- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказы-

вать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.<sup>6</sup>

Кроме того, если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю также должна быть предоставлена об этом информация.

Информация о товарах (работах, услугах) доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров, работ, услуг (п. 3 ст. 10 Закона).

За нарушение права потребителя на надлежащую информацию ст.12 Закона предусматривает ответственность изготовителя (исполнителя, продавца).

Как справедливо отмечает М.Ю. Чельшев, категория «разумный срок» используется не только в рассматриваемом Законе, но и в ГК, в частности, ст. 314.<sup>7</sup>

Законодательство РФ не дает определение разумного срока. В юридической литературе высказана точка зрения, что под этим сроком следует понимать объективно необходимый и возможный для исполнения обязательства срок при существующих в момент его исполнения обстоятельствах, возможностях должника, с учетом существа обязательства, способа его исполнения, сложившейся практики.

На практике широко распространена продажа по образцам и (или) описанию.

Образец - это изделие, потребительские (эксплуатационные) характеристики которого определяют требования к качеству передаваемого товара. Опи-

---

<sup>6</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

<sup>7</sup> Валеев Д. Комментарий к закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный). М.: Юрайт-М, 2015.

сание товара - это перечень потребительских (эксплуатационных) характеристик, которыми должен обладать передаваемый товар (может сопровождаться графическим изображением, фотографией и т.п.).

Особенности продажи товаров по образцам регулируются правилами ст. 497 ГК и продажи товаров по образцам, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21.07.1997 N 918 (с изм. на 4 октября 2012 года).

В юридической литературе уже были попытки определения безопасности товаров (работ, услуг). Так, Т.Д. Левшина понимает под безопасностью отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде при обычных условиях использования, хранения, транспортирования, утилизации товара (результата работы) или в процессе выполнения работы (оказания услуги).<sup>8</sup>

«Такое определение, - отмечает В.И. Тобис, - указывает на то, что речь идет не об абсолютной безопасности товара, работы, услуги, т.е. полном отсутствии у них каких-либо вредных и опасных свойств, проявляющихся при их использовании, хранении, транспортировании или утилизации, а лишь о приемлемом риске». Действительно, в практической деятельности не всегда можно вести речь об абсолютно безопасных товарах (работах, услугах). Например, существуют предельно допустимые нормы содержания в продуктах питания вредных для здоровья веществ (нитратов, нитритов и т.д.).<sup>9</sup>

В соответствии с п. 2 ст. 7 Закона, изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).<sup>10</sup>

Под сроком службы понимается период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недо-

---

<sup>8</sup> Зименкова О.Н. Закон о защите прав потребителей. Комментарий к Закону и практике его применения. М.: Юрайт, 2014. С. 230.

<sup>9</sup> Там же. С. 230.

<sup>10</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

статки, возникшие по его вине (п. 1 ст. 5 Закона). Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы на товары (работы) длительного пользования, в том числе комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством РФ. К ним относятся: электробытовые товары, мебельные гарнитуры, коляски детские и т.д. В указанный Перечень не вошли работы, на которые исполнитель обязан устанавливать срок службы.<sup>11</sup>

Под сроком годности понимается период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению (п.4 ст.5 Закона). Сроки годности устанавливаются на: продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы). Перечень таких товаров (работ) утверждается Правительством РФ. В указанный Перечень также не вошли работы, на которые исполнитель обязан устанавливать срок годности.

Продажа товара по истечении установленного срока годности, а так же товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается (п. 5 ст. 5 Закона). Более того, п. 2 ст. 472 ГК предусматривает обязанность продавца передать товар покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности, если иное не предусмотрено договором.

Право потребителя на безопасность товаров (работ, услуг) также обеспечивается предусмотренной в п. 5 ст. 7 Закона системой мер, направленных на предотвращение поступления на рынок товаров (работ), в отношении которых установлено, что они, несмотря на соблюдение, потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки причиняют или могут

---

<sup>11</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде. В этом случае контрагент потребителя обязан незамедлительно приостановить производство или реализацию таких товаров (работ) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию их из оборота и отзыв от потребителей производятся по предписанию соответствующего федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контроль за качеством.

На наш взгляд общие права потребителей помогают нам защитить в первую очередь, конечно, здоровье. Как было сказано выше, обладая набором достоверной информации, которые должны нам, как потребителям, предоставить изготовители, мы оберегаем себя от случаев отравления, от каких либо технических сбоев, которые также могут навредить нашему здоровью. Наша вина, как потребителя заключается в том, что мы не всегда внимательны например, к дате изготовления продукции или к сроку годности.

## **1.2 Специальные права потребителей**

Специальные права потребителей предусмотрены во 2 и 3 главе Закона и возникают при купле продажи товаров либо выполнении работ, оказании услуг. К правам потребителей, возникающих у них при купле - продажи товаров, относятся: права при купле-продаже товара ненадлежащего качества, а так же право на обмен товара при купле - продаже товара надлежащего качества.

Статья 18 «Последствия продажи товара ненадлежащего качества», изложена в новой редакции, с новым изменением - «Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков». Существенные изменения касаются прав потребления при обнаружении недостатков в технически сложных товарах, перечисленных в (постановлении от 10 ноября 2011 г. N 924 об утверждении перечня технически сложных товаров). Ранее потребитель имел право на замену технически сложных товаров на товары аналогичной или другой марки (модели, артикула) только в случае обнаружения существенных недостатков товаров.

Новая редакция статьи предусматривает, что в отношении технически

сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков (даже несущественных) вправе отказаться от исполнения договора купли - продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы. Ещё покупатель может заменить «брак» на товар этой же марки (модель, артикула) или на такой же товар другой марки (модель, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. На эти действия ему отведено, в соответствии с Законом, 15 дней со дня получения им товара с недостатком.

Если же потребитель опоздал, то указанные требования подлежат удовлетворению в следующих случаях:

- обнаружение существенного недостатка на товаре;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;<sup>12</sup>

Невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. Кроме того, новая редакция статьи устанавливает право потребителя присутствовать при проведении экспертизы товара (в случае спора о причинах возникновения недостатка товара), а не только знакомиться с её результатами и оспаривать заключение.

Так, гражданка М. обратилась в Благовещенский городской суд Амурской области с иском, указав, что в конце августа 2008 г. совместно с супругом И. приобрела системный блок для использования последних выпусков игрового программного обеспечения. Когда они обратились в ООО «А-Эл Джи Хард», то системный блок с требуемыми техническими характеристиками там отсутствовал. И тогда работники предложили им услугу по изготовлению системного блока, с требуемыми ими техническими характеристиками. К 02.09.08 работники изготовили для них системный блок. В тот же день они оплатили стоимость системного блока, о чем свидетельствует товарный чек от 02.09.08.

---

<sup>12</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

Данный товар был принят в опечатанном виде (гарантийный талон был прикреплен на крышке изделия), и с указанного времени использовался по назначению

22.09.2011 истцом было установлено, что при попытке подключения телевизора к системному блоку на видеокарте отсутствует разъем HDMI, хотя в соответствии с товарным чеком на приобретенной видеокарте разъем HDMI имеется в наличии. В соответствии с Перечнем товаров длительного пользования, в том числе, комплектующих изделий, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред имуществу или окружающей среде, и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы – системный блок относится к категории – электробытовые товары. Комплектующее изделие товара – «Видеокарта», как составная часть системного блока, относится к категории длительного пользования. Системный блок относится к технически сложным товарам согласно п. 7 ППРФ ОТ 10.11.2011 г N 924. 17 октября 2011 г истцом в адрес ООО «А-Эл Джи Хард» было подано заявление о безвозмездном устранении недостатков, которое ООО было удовлетворено. Видео карта была заменена на другую 17.10.11. В тот же день видеокарта была принята истицей, как составная часть системного блока и с указанного времени использовалась по назначению. В январе 2013 г., при попытке загрузки системного блока, через непродолжительное время от 3 до 5 минут изображение на мониторе останавливалось в неподвижном состоянии. Системный блок с видеокартой истцом был передан в сервисный центр ООО, для диагностики неисправности. После диагностики были обнаружены проблемы с видеокартой, она не исправна. 26.04.2013 г. Истицей была подана претензия о безвозмездном устранении недостатков выполненной работы, в связи с ненадлежащим исполнением продавцом договора купли-продажи обязанности по обеспечению потребителю возможности использования товара, в период длительного пользования по назначению вследствие выявления существенных недостатков товара, в период установленного для данного

товара срока службы. Ответчик в удовлетворении претензии отказал, мотивировав свое решение истечением гарантийного срока -1 год. 06.05.2013 г. истец обратилась на возмездной основе в Амурскую Торгово-промышленную палату РФ, для выяснения причин ненадлежащей работы товара системного блока. Все выявленные дефекты имеют производственный характер и являются существенными. Нарушения правил эксплуатации компьютера не выявлено. 05.06.2013 г. Была вновь подана претензия о замене товара с учетом заключения эксперта. Ответчик претензию проигнорировал, какой-либо ответ в адрес истца не поступал. Просит расторгнуть договор купли-продажи системного блока и взыскать с ООО «А Эл Хард» в ее пользу стоимость системного блока в размере (...) рублей – на проведение экспертизы в АТПП, (...) рублей – на выдачу акта технического состояния от 25.03.2013 г, (...) рублей – на проведение тестирования 30.01.2013г. Взыскать с ООО в соответствии с п. 1 ст. 23, ст. 20,21 и 22 Закона «О защите прав потребителей» сроков за каждый день просрочки неустойку(пеню) в размере одного процента цены товара ,начиная с 23.06.2013г. и до момента вынесения решения ,что на момент предъявления исковых требований составляет 80 % ,т.е. (...) рублей, взыскать с ООО компенсацию морального вреда в сумме (...) рублей, взыскать штраф в размере половины цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Суд решил: расторгнуть договор купли продажи системного блока заключенный между гражданкой М. и ООО « А-Эл Хард». Взыскать с ООО в пользу гражданки М. денежную сумму уплаченную по договору от 02.09.2008 г в размере (...) рублей, неустойку (...) руб., компенсацию морального вреда (...) руб., штраф (...) руб. Взыскать с ООО в доход местного бюджета государственную пошлину в размере 2084 руб. 21 копейки. В удовлетворении остальной части исковых требований суд отказал.

Таким образом мы можем сделать вывод ,что совокупность реализации общих и специальных прав дает возможность потребителю в полной мере реализовать свои субъективные права.

## 2 ПРОЦЕССУАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### 2.1 Особенности потребительского иска

Иск - это спорное материально-правовое требование одного лица к другому, подлежащее рассмотрению в определенном процессуальном порядке.

Иски потребителей в процессуальном аспекте имеют некоторые отличия от классических гражданско-правовых исков. Во-первых, при предъявлении имущественного иска ценой менее 1 млн. руб. потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины; во-вторых, иск о защите прав потребителя, согласно ст.ст. 40, 44, 45 Закона РФ «О защите прав потребителей», могут предъявить уполномоченные государственные и муниципальные органы, а также общественные организации. Наличие подобных процессуальных преференций для потребителя позволяет сделать вывод об особой социальной значимости общественных отношений с участием потребителя, необходимости охраны прав экономически более слабой стороны общественного отношения - потребителя. И эта задача в определенной степени решается процессуально-правовыми средствами.

С точки зрения материального законодательства о защите прав потребителей при предъявлении иска истцом-потребителем спорного материального правоотношения между истцом и ответчиком может и не быть в том смысле, в котором оно понимается в гражданском праве и процессе. Здесь имеется в виду, что спорное материальное правоотношение существует на базе некоторого материального правоотношения между субъектами. Материального правоотношения между субъектами потребительского общественного отношения может и не быть.<sup>13</sup>

Например, продавец предъявляет иск к покупателю об исполнении обязанности в натуре - оплате товара. Данное спорное материальное правоотноше-

---

<sup>13</sup> Баранов С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей. М.: Статут, 2014. 159 с.

ние возникло на базе материального правоотношения - договора купли-продажи товара, соответственно иск как материально-правовое требование (требование оплаты товара) базируется на материальном правоотношении (договоре купли-продажи). В гражданском праве существуют исключения из этого правила: например, при рассмотрении дел по искам грузоотправителей или грузополучателей к перевозчику суд обязан привлечь в качестве процессуальных соучастников всех перевозчиков, перевозивших груз. Аналогичная ситуация и при рассмотрении дел о наследовании: если один из наследников предъявляет иск, то к участию в деле привлекаются все наследники. Но эти исключения лишь подтверждают правило: иск в любом случае базируется на регулятивном материальном правоотношении и зависит от него.

В потребительских отношениях правило зависимости иска от регулятивного материального правоотношения может и не соблюдаться: потребитель вправе предъявить иск к лицу, вообще не состоящему с потребителем в материальных правоотношениях (ч. 2, 3 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Правда, в этом случае лицо, состоящее с потребителем в договорных отношениях, скорее всего, должно быть привлечено к участию в деле в статусе третьего лица.<sup>14</sup>

Например, потребитель предъявляет иск о замене товара на товар этой же модели к изготовителю. Потребитель с изготовителем в договорных отношениях (в смысле ст. 421 ГК РФ) не состоит, договор купли-продажи товара заключался с продавцом, тем не менее, предъявление подобного иска возможно согласно ч. 3 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». С другой стороны, вполне очевидна и заинтересованность продавца в определенном исходе дела, поэтому он также должен быть привлечен к участию в деле, скорее всего, в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований на предмет спора. С точки зрения классических воззрений науки гражданского процессуального права предъявление иска, вытекающего из ненадлежащего исполнения

---

<sup>14</sup> Баранов С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей. М.: Статут, 2014. 159 с.

договора, к лицу, не являющемуся стороной этого договора, означает предъявление иска к ненадлежащему ответчику; в свою очередь иск, предъявленный к ненадлежащему ответчику, принципиально не может быть удовлетворен.

Надлежащим ответчиком по иску, связанному с ненадлежащим исполнением (неисполнением) договора, является лицо, ненадлежащим образом исполнившее (не исполнившее) договор. То есть в вышеуказанном случае, исходя из традиционных воззрений науки гражданского права, надлежащим ответчиком должен выступить продавец товара, вполне возможно участие в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований, изготовителя товара. Тем не менее надлежащим ответчиком по иску потребителя может выступить и изготовитель товара, с которым потребитель в материально-правовых отношениях не состоит.<sup>15</sup>

Учитывая правило зависимости иска от лежащего в его основе материального правоотношения, из анализа вышеуказанной ситуации можно сделать ряд взаимоисключающих выводов:

- в договоре розничной купли-продажи помимо договорных отношений между потребителем и продавцом существуют некие внедоговорные материальные отношения, связывающие потребителя, изготовителя, импортера, уполномоченную изготовителем организацию;

- в исках потребителя к субъектам, не являющимся участниками договорного отношения, отсутствует как таковое материальное правоотношение, лежащее в основе спорного материального правоотношения, а отсюда можно сделать вывод, что как такового спорного материального правоотношения также нет;

- возможность предъявления иска потребителем к субъектам, не являющимся участниками договорного отношения, является специальным законодательным приемом, облегчающим защиту субъективных гражданских прав потребителя.

---

<sup>15</sup> Баранов С.Ю. Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей. М.: Статут, 2014. 159 с.

На наш взгляд, первые два вывода представляются не совсем верными. Наличие внедоговорных материальных отношений должно быть предусмотрено нормами материального права, у них кроме субъектов должен быть свой объект, свое содержание. Причем объект и содержание по идее должны быть отличными от объекта и содержания договорного отношения потребителя с продавцом. Конечно, обязательство не затрагивает лиц, в обязательстве не участвующих, но в случаях, предусмотренных законом, обязательство может создавать права третьих лиц в отношении участников обязательства, соответственно у участников обязательства возникают обязанности в отношении третьих лиц. В данном случае права возникают у участников обязательства в отношении третьих лиц, что даже не предусматривается общими положениями гражданского законодательства об обязательствах (в частности, ч. 3 ст. 308 ГК РФ). Из анализа законодательства о защите прав потребителей установить объект и содержание вышеуказанных внедоговорных отношений (если они есть) не представляется возможным. Вывод об отсутствии материального отношения, лежащего в основе спорного материального правоотношения между производителем товара и иными субъектами (кроме продавца), несостоятелен, так как он предполагает и отсутствие спорного материального правоотношения между указанными субъектами, в итоге получается, что иск, предъявленный потребителем к производителю, является безосновательным (т.е. не имеющим как такового основания).

Поэтому наиболее правдоподобным выглядит третий вывод о том, что возможность предъявления иска потребителем к производителю (импортеру, уполномоченной производителем организации) является специальным законодательным приемом, облегчающим защиту субъективных гражданских прав потребителя<sup>16</sup>. Договор розничной купли-продажи создает обязанности для

---

<sup>16</sup> Баранов С.Ю. Особенности исков о защите прав потребителей // Правореализация в условиях сближения международного и внутригосударственного права: компаративистский анализ: материалы V Международной научно-практической конференции студентов и аспирантов. Казань, 26 - 28 ноября 2010 г. Казань: Казан. гос. ун-т, 2010. С. 391- 392.

третьих лиц, более того, сторона договора (потребитель) может предъявить иск, вытекающий из договора, к третьим лицам, в данном договоре не участвующим. Подобной возможности нет в договорах на выполнение работ и оказание услуг для потребителей. Это связано с экономической природой договоров бытового подряда и возмездного оказания бытовых услуг - она не подразумевает ту цепочку оптовых поставщиков, которая, как правило, существует между изготовителем товара и его потребителем.

В этом и состоит отличие потребительского иска от иска в гражданско-правовом понимании этого явления - потребитель может предъявить иск, вытекающий из договора розничной купли-продажи, к лицу, не состоящему с потребителем в договорных отношениях.

Еще одним законодательным приемом, облегчающим потребителю защиту своих прав, является установление обязанности контрагента потребителя довести до потребителя информацию о себе, о товаре (услуге), о правах и обязанностях потребителя, установленных действующим законодательством.

Дело в том, что в классическом гражданско-правовом договорном обязательстве сведения о сторонах, объекте обязательства, правах и обязанностях сторон достаточно четко отражаются в договоре. Таким образом, сторонами обязательства формируется документ, достаточно четко отражающий все необходимые составляющие гражданско-правового договорного обязательства. Впоследствии, если будут нарушены права стороны договорного обязательства, эти сведения будут использованы ею для защиты субъективных гражданских прав: наименование и адреса будут указаны в исковом заявлении, банковские реквизиты, возможно, в заявлении об обеспечении иска.

В потребительских договорных отношениях во многих случаях договор как документ, достаточно четко отражающий все необходимые составляющие гражданско-правового договорного обязательства, не составляется, а если и составляется, то только одной из сторон - контрагентом потребителя. Другая сторона (потребитель), как правило, в формировании условий договора не участ-

вует. Соответственно, если в потребительских договорных отношениях никак не регламентировать процедуру передачи информации о контрагенте потребителя, то эта информация, скорее всего, никогда и не будет раскрыта потребителю. Чтобы этого не произошло и потребитель мог в полной мере воспользоваться предоставленными ему законодательством средствами защиты, законодатель предусмотрел обязанность контрагента потребителя раскрыть потребителю информацию о себе, о товаре (работе, услуге). Данная обязанность является своеобразным аналогом разделов гражданско-правового договора, в котором указываются наименования, адреса сторон, требования к количеству, качеству товара (работы, услуги). То есть недостаток гражданско-правового регулирования восполняется административно-правовым предписанием, в силу которого контрагент потребителя обязан передать потребителю информацию о себе (наименование, адрес, режим работы и т.д.), о товаре (работе, услуге), о правах и обязанностях потребителя. Причем контрагент потребителя обязан предоставить эту информацию безотносительно к требованию потребителя: информация о контрагенте потребителя должна быть размещена на вывеске; информация о правах и обязанностях потребителя обычно располагается на специальном стенде - «уголке потребителя»; информация о товаре размещается на самом товаре, его упаковке. За невыполнение этих требований контрагент потребителя может быть привлечен к административной ответственности.

Поэтому можно сказать, что так называемая информационная обязанность контрагента потребителя есть правовое средство охраны прав потребителя, только не гражданско-правовое, а административно-правовое, и реализуется оно не по усмотрению и инициативе потребителя, а в силу публично-правового воздействия, которое обеспечивается возможностью привлечения к административной ответственности. Его целью является не надлежащее исполнение гражданско-правового обязательства (договора с потребителем), а восполнение (точнее сказать, дополнение) гражданско-правового регулирования обязательств с участием потребителя. Охранительная функция здесь если и реализу-

ется, то очень опосредованно - передача этой информации необходима для того, чтобы потребитель мог определиться с объектом обязательства, а также, если его права, возможно, будут нарушены, мог урегулировать спор в частном порядке или обратиться в соответствующие правоохранительные органы, в том числе путем предъявления иска.

Непосредственно на исполнение обязательства передача этой информации никак не влияет, исполнение гражданско-правовой обязанности контрагента потребителя не обеспечивает. Поэтому «информационная обязанность» контрагента потребителя гражданско-правовым средством охраны прав потребителя не является. Это административно-правовое средство охраны, имеющее свои цели, несколько отличные от целей гражданско-правовых средств охраны. Можно сказать, что это также является законодательным приемом, на основе которого административно-правовыми средствами осуществляется регулирование гражданско-правовых по своей природе общественных отношений.

## **2.2 Подсудность споров по защите прав потребителей**

В настоящее время в российской судебной практике существует неоднозначное мнение о правилах определения подсудности при заявлении потребителями исков о защите прав потребителей, включающих в себя требования о расторжении договора (или требования об отказе в исполнении договора).

Права потребителей защищает суд<sup>17</sup>. Необходимо учитывать, что потребитель - это гражданин, который заказывает, приобретает, использует товары (работы, услуги) или намеревается это сделать исключительно для личных и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Обращение в суд и рассмотрение дела по защите прав потребителей осуществляются в порядке искового судопроизводства.

Исковое заявление - это изложенные письменно требования истца к ответчику, т.е. потребителя к продавцу, производителю или исполнителю услуги.

---

<sup>17</sup> Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 21.07.2014) (с изм. и доп., вступ. в силу с 06.08.2014) // СЗ РФ. 2002. N 46. Ст. 4532.

Правила определения подсудности по гражданским делам установлены в Российской Федерации в главе 3 Гражданского процессуального кодекса РФ.

Статьи 23, 24 ГПК РФ устанавливают правила разграничения подсудности между мировыми судьями и районными судами. Так, по общему правилу мировой судья в качестве суда первой инстанции имеет полномочия рассматривать следующие категории дел:

- 1) дела о выдаче судебного приказа;
- 2) дела о расторжении брака, если между супругами отсутствует спор о детях;
- 3) дела о разделе между супругами совместно нажитого имущества при цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей;
- 4) иные возникающие из семейно-правовых отношений дела, за исключением дел об оспаривании отцовства (материнства), об установлении отцовства, о лишении родительских прав, об ограничении родительских прав, об усыновлении (удочерении) ребенка, других дел по спорам о детях и дел о признании брака недействительным;
- 5) дела по имущественным спорам, за исключением дел о наследовании имущества и дел, возникающих из отношений по созданию и использованию результатов интеллектуальной деятельности, при цене иска, не превышающей пятидесяти тысяч рублей;
- 6) дела об определении порядка пользования имуществом.

Правоотношения между потребителями и продавцами (исполнителями) регламентированы Законом РФ «О защите прав потребителей»<sup>18</sup>. Частью 1 ст. 17 указанного Закона установлено, что защита прав потребителей осуществляется судом. Часть 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей устанавливает особые правила для определения подсудности при подаче исков о защите прав потребителей. Данная норма права регулирует правила определения исключительно

---

<sup>18</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 05.05.2014) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2014) // СЗ РФ. 1996. N 3. Ст. 140.

территориальной подсудности при подаче указанной категории исков.

Таким образом, исковые заявления о защите прав потребителей подаются в суды с учетом общих правил родовой подсудности, указанных в главе 3 ГПК РФ.

При буквальном прочтении п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ можно сделать вывод о том, что в случае заявления потребителем иска о защите своих прав, включающего в себя имущественные требования (требование о возврате денежных средств, уплаченных при покупке товара), иск, цена которого не превышает 50 тыс. руб., должен быть подан в мировой суд с учетом правил, предусмотренных ч. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Однако нередко в иски о защите прав потребителей наряду с имущественными требованиями включаются также требования о расторжении договора, заключенного с потребителем, либо требования об отказе в исполнении договора. Добавление указанных требований обусловлено в первую очередь содержанием абз. 6 ч. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которым потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По сути, данная норма права устанавливает обязательное условие для потребителя при заявлении им требования о возврате уплаченных за товар денежных средств - необходимость отказа от исполнения договора купли-продажи.

Из требования об отказе в исполнении договора вытекает требование о расторжении договора, т.к. согласно ч. 3 ст. 450 Гражданского кодекса РФ<sup>19</sup> в случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон, договор считается соответственно расторгнутым или измененным.

По своей природе требования о расторжении договора (либо требования об

---

<sup>19</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 05.05.2014) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2014) // СЗ РФ. 1994. N 32. Ст. 3301.

отказе в исполнении договора) являются требованиями, не порождающими имущественный спор. Следовательно, включение этих требований в иск о защите прав потребителей (с ценой иска, не превышающей 50 тыс. руб.), подаваемый мировому судье, противоречит п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ, согласно которому мировые судьи могут рассматривать дела исключительно по имущественным спорам.

Данное противоречие стало причиной появления в российской судебной практике неоднозначного мнения о правилах определения подсудности при заявлении потребителями исков о защите прав потребителей, включающих требования о расторжении договора (или требования об отказе в исполнении договора).

В определенной степени ситуацию усугубило принятие Пленумом Верховного Суда РФ Постановления от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». Пункт 24 данного Постановления указывает, что дела по спорам о защите неимущественных прав потребителей (например, при отказе в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), равно как и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда, подсудны районному суду (ст. ст. 23, 24 ГПК РФ).

Следуя логике указанного пункта Постановления и п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ, можно сделать вывод о том, что иски, включающие в себя требования о расторжении договора, подлежат рассмотрению в районных судах.

Так, гражданка А. обратилась в Благовещенский городской суд Амурской области с иском к ООО «Вотум доверия» о защите прав потребителей, в обоснование которого указала, что 17.09.2015 года между ней и ответчиком был заключен договор на оказание юридических услуг. В соответствии с п.3.1. договора стоимость услуг составила (...) рублей, ей была оплачена сумма в размере (...) рублей. В соответствии с п.1.1 договора исполнитель обязуется по поручению заказчика оказать ему юридическую помощь, а заказчик обязуется предо-

ставить исполнителю документы, сведения, необходимые для оказания настоящих услуг. В день заключения договора и его оплаты она предоставила ответчику (исполнителю) все необходимые документы, но ответчик не исполнял свои обязательства по договору, в связи с чем 13.12.2015 года в адрес ответчика была направлена претензия с требованием о расторжении договора и возврата уплаченных денежных средств, не получив ответа на данную претензию она повторно обратилась с претензией в офис ООО «Вотум доверия» 24.12.2015 года. 28.12.2015 года ей был получен ответ на претензию, согласно которого ей было отказано в возврате денежных средств с указанием на исполнение обязательств в рамках договора и ссылкой на прайс лист, который ранее истцу не предоставлялся. С момента заключения соглашения ,исковое заявление не было подготовлено ,более того ответчик постоянно скрывается и игнорирует телефонные звонки. Также ответчик не поставил ее в известность о необходимости предоставления нотариальной доверенности для предоставления интересов в суде, между тем в ответе на претензию указывает, что уже оплатил представительство в суде третьему лицу. Полагает, что она как заказчик ,вправе в соответствии с положениями закона и условиями договора отказаться от исполнения договора об оказании юридической помощи, оплатив при этом понесенные исполнителем расходы. Расходов по исполнению договора ответчик не понес, обязательства не выполнил. Просит суд: расторгнуть договор на оказание юридических услуг от 17.09.2015; взыскать с ответчика в ее пользу денежную сумму ,уплаченную по договору в размере (...) рублей; неустойку в размере (...) рублей; компенсацию морального вреда в сумме (...) рублей; судебные расходы в сумме (...) рублей; штраф, предусмотренный законом «О защите прав потребителей». Поскольку истцу не были оказаны юридические услуги по договору в полном объеме, суд расценивает это как нарушение прав потребителя, которые имеет право на возврат уплаченных денежных средств при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. Суд по делу N 2-3452/2016 решил : расторг-

нуть договор на оказание юридических услуг, заключенный 17 сентября 2015 года между ООО «Вотум доверия» и Гражданкой А. Взыскать с ООО денежную сумму ,уплаченную по договору, взыскать неустойку, штраф, компенсацию морального вреда и судебные расходы. В удовлетворении остальной части исковых требований истцу отказать. Взыскать с ООО «Вотум доверия» в доход местного бюджета муниципального образования города Благовещенск государственную пошлину.

Таким образом, в настоящее время существует две полностью противоположные точки зрения судов на решение вопроса о возможности подачи искового заявления о защите прав потребителей, расторжении договора и взыскании денежных средств. Первая состоит в том, что требование о расторжении договора в любом случае является самостоятельным требованием неимущественного характера, и, следовательно, иск с данным требованием не может рассматриваться мировым судьей. Вторая - в том, что требование о расторжении договора является требованием, связанным с правом на имущество, поскольку заявляется одновременно с требованием о взыскании денежных средств, и в случае, если цена иска не превышает 50 тыс. руб., иск должен рассматриваться мировым судьей, а свыше 50 тыс. руб. - в районный суд.

Наиболее предпочтительной представляется вторая точка зрения, поскольку требование о расторжении договора (или требование об отказе от исполнения договора) по своей сути вытекает из основного материального требования о взыскании денежных средств и подлежит рассмотрению и разрешению тем судьей, к подсудности которого относится основное требование.

Однако очевидно, что для формирования единообразной судебной практики по рассматриваемому вопросу необходимо либо внесение соответствующих изменений в действующее гражданское процессуальное законодательство, либо предоставление дополнительных пояснений Верховным Судом РФ.

### **2.3 Сроки предъявления претензий и подачи иска в суд**

Срок, предусмотренный законом для подачи претензии, представляет со-

бой период времени, в течение которого имеется возможность обратиться к нарушившей условия договора стороне с целью устранения недоразумений в досудебном порядке. Но досудебное урегулирование не является обязательной мерой для всех правоотношений, поэтому подобные сроки установлены на законодательном уровне для конкретных ситуаций (разновидностей правоотношений).

Законные требования, которые может предъявить потребитель продавцу (исполнителю), можно разделить на две группы.

1. Требования о возмещении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя если были обнаружены недостатки в товаре, работы или услуги.

Если вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя был нанесен из-за недостатков товара (работы, услуги), то он возмещается в полном объеме. Независимо от того, заключал потерпевший договор с продавцом или нет, он имеет право на возмещение вреда. Вред возмещается, если он причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (результата работы) (п. п. 2, 3 ст. 14 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; ст. 1095 ГК РФ).

В соответствии с законом вред возмещается:

1) независимо от времени его причинения:

- на товар или результат работы, на который должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен.

Срок службы или годности должен быть установлен на товары или результаты работы (для длительного пользования), которые могут быть опасны, через определенный период времени, для жизни, здоровья или окружающей среды (п. 2 ст. 5 Закона от 07.02.1992 N 2300-1). Также срок годности должен быть указан на продуктах питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные.

- потребителю должна быть предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы и сроке годности, но она не была предоставлена;

- потребителя должны предупредить, как необходимо действовать и последствия если не выполнить эти указания по истечении срока службы или срока годности;

- товар (результат работы) по истечении сроков службы или годности представляет опасность для жизни и здоровья;

2) в соответствии с законом « О защите прав потребителей» и ГК РФ в течение 10 лет со дня передачи товара или работы потребителю ,если изготовитель не установил на товар или работу длительного использования срок службы. Аналогично в таком случае определяется дата начала срока службы и срока годности товара (результата работы) . Если день передачи не установлен, то определяется , с даты изготовления товара либо окончания выполнения работы.

2. Вторая группа законных требований, которые может предъявить потребитель продавцу - это требования потребителя при обнаружении в товаре (работе, услуге) недостатков или нарушений условий договора (ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

В этой группе требований различаются подходы к определению сроков в отношении товаров и услуг (работ).

О сроках предъявления требований в отношении недостатков товаров сказано, если будут обнаружены в течение гарантийного срока недостатки товара, потребитель вправе предъявить требования к продавцу или изготовителю, в отношении недостатков товара.

Также требования предъявляются, если на товар срок годности или гарантийный срок не установлен, а недостатки товара обнаружены в разумный срок.

Что касается сроков предъявления требования при обнаружении недостатков в товаре, если гарантийный срок не установлен указано что, в отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, требования предъявляются, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором (абз. 2 п. 1 ст. 19 Закона

от 07.02.1992 N 2300-1).

Потребитель вправе предъявить требования при обнаружении недостатков в товаре, если гарантийный срок составляет менее двух лет, при этом обнаружив по истечении этого гарантийного срока если докажет, что недостатки возникли до передачи ему товара, он может предъявить претензию.

Если потребитель выявит существенные недостатки товара, он вправе требовать от изготовителя их устранить, если докажет, что они возникли до передачи ему товара. В соответствии с законом от 07.02.1992 N 2300-1 это требование можно предъявить, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю, если срок службы не установлен.<sup>20</sup>

Если потребитель обнаружит недостатки в технически сложном товаре, он может потребовать возврата уплаченной за товар суммы, либо попросить его замены на товар этой же марки или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю товара. По истечении этого срока требования удовлетворяют:

- если обнаружится существенный недостаток товара;
- будут нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара;
- товар невозможно использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924.

Иные гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Эти сроки исчисляются так же, как и

---

<sup>20</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

гарантийный срок на основной товар. Они считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. Если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором. Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар (п. 3 ст. 19 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).<sup>21</sup>

Гарантийный срок, а также срок службы исчисляются со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара (п. 2 ст. 19 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Для сезонных товаров (обуви, одежды и пр.) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона. Срок наступления сезона определяют субъекты РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителей (абз. 2 п. 2 ст. 19 Закона от 07.02.1992 N 2300-1). Если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель не может использовать товар из-за обстоятельств, зависящих от продавца, например товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки, то гарантийный срок не начинает течь, пока продавец не устранит такие обстоятельства (абз. 3 п. 2 ст. 19 Закона от

---

<sup>21</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

07.02.1992 N 2300-1).

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию (абз. 4 п. 2 ст. 19 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Претензии, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), можно предъявить исполнителю при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги).

Если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), претензию предъявляют в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков недвижимого имущества (п. 3 ст. 29 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Если гарантийный срок договором не установлен или составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) потребитель обнаружил по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), он вправе предъявить претензию, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) (п. 5 ст. 29 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Если потребитель выявит существенные недостатки работы (услуги), он может предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если сможет доказать, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги).

Это требование можно предъявить, если такие недостатки обнаружены и по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение 10 лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен (п. 6 ст. 29 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Если устная претензия потребителя проигнорирована и он не подал письменную претензию, то это осложнит доказывание нарушения его прав в судебном порядке.

В соответствии п. 1 ст. 196 ГК РФ, если продавец откажется добровольно удовлетворить требования потребителя проигнорировав их, то потребитель может обратиться в суд в течение трех лет, когда он узнал о нарушенных правах .<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) (с изм. на 23 мая 2016 года) [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

## 3 ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫЕ СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

### 3.1 Формы защиты прав потребителей

Применение, при защите прав потребителей, гражданско-правовых средств осуществляется в предусмотренном законодательством порядке, который именуется формой защиты. Под формой защиты понимается комплекс внутренне согласованных организационных мероприятий по защите субъективных прав и охраняемых законом интересов. Различают две основные формы защиты - юрисдикционную и неюрисдикционную. Юрисдикционная форма защиты - это защита гражданских прав государственными или уполномоченными государством органами. Эта форма имеет два порядка защиты: общий (судебный) и специальный (административный). Неюрисдикционная форма защиты охватывает собой действия граждан и организаций по защите своих прав и охраняемых законом интересов, которые совершаются ими самостоятельно, без обращения к государственным и иным компетентным органам.

Судебная защита прав потребителей является одной из наиболее важных гарантий охраны их прав, поскольку обеспечивает гласность и объективность разрешения возникающих конфликтов, строгое соблюдение норм материального и процессуального характера.

Одной из особенностей рассмотрения судами дел о защите прав потребителей является то, что по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе) (п.4 ст.13, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 28 Закона). Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения работы, оказания услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недо-

статков (п. 6 ст. 18, п.п. 5 и 6 ст. 19, п.п. 4, 5, 6 ст. 29 Закона).

К особенностям рассмотрения судами дел данной категории относится также право суда при вынесении решения в пользу потребителя взыскать штраф с ответчика за несоблюдение последним добровольного порядка удовлетворения требований потребителя и перечислить пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа органу местного самоуправления или общественному объединению потребителей (ассоциации, союзу), если этот орган или объединение (ассоциация, союз) выступило с заявлением в защиту прав потребителя (п. 6 ст. 13 Закона).<sup>23</sup>

В остальном (за исключением рассмотрения дел в отношении неопределенного круга потребителей) защита прав потребителей в судах осуществляется в соответствии с общими правилами гражданского судопроизводства.

При удовлетворении иска в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей суд должен назначить срок, в течение которого правонарушитель обязан через средства массовой информации или иным способом довести до потребителей решение суда. В необходимых случаях, например, когда требуется немедленное доведение решения по такому делу до сведения потребителей товаров, использование которых грозит их здоровью, суд может обязать в решении средство массовой информации, в соответствии со ст. 35 Закона РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 05.04.2016) «О средствах массовой информации» опубликовать вступившее в законную силу решение в предписанный им срок (п. 30 Постановления Пленума Верховного Суда РФ).<sup>24</sup>

Вступившее в законную силу решение суда по иску в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск конкретного потребителя о гражданско-правовых последствиях указанных действий продавца, изготовителя, исполнителя или орга-

---

<sup>23</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

<sup>24</sup> Закон РФ от 27.12.1991 № 2124-1(ред. от 05.04.2016) «О средствах массовой информации» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

низации, выполняющей функции продавца (изготовителя), по вопросам, имели ли место эти действия и совершены ли они данными лицами (ч.3 ст.46 Закона).<sup>25</sup>

В соответствии с п. 2 ст. 11 ГК, защита гражданских прав в административном порядке осуществляется лишь в случаях, предусмотренных законом. В главе 4 Закона определены органы и их полномочия в сфере защиты прав потребителей. К этим органам Закон относит: федеральный антимонопольный орган, федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора, федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов (их территориальные органы) и другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие в пределах своей компетенции контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Однако согласно абз.16 п. 13 Указа Президента РФ от 09.03.2004 N 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти», функции МАП РФ по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, Министерства экономического развития и торговли РФ в сфере надзора на потребительском рынке, Министерства здравоохранения РФ в сфере санитарно-эпидемиологического надзора переданы Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека<sup>26</sup>.

Таким образом, на сегодняшний день основным государственным органом в области защиты прав потребителей является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее, если не оговорено особо, - Служба), которая находится в ведении Министерства здравоохранения и социального развития РФ. Функции и полномочия Службы определены постановлениями Правительства РФ от 06.04.2004 N 154 (ред. 21

---

<sup>25</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

<sup>26</sup> Указ Президента РФ от 09.03.2004 № 314(ред.22.06.2010) «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

.05.2013) «Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» и от 30.06.2004 N 322(ред. 23.07.2015) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 06.04.2004 N 154 (ред.21.05.2013) «Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», основными функциями федеральной Службы являются:

а) организация и осуществление государственного санитарно-эпидемиологического надзора, в том числе на железнодорожном транспорте, а также надзора на потребительском рынке и в сфере защиты прав потребителей;

б) предупреждение, обнаружение, а также пресечение нарушений законодательства РФ в установленных сферах деятельности до внесения соответствующих изменений в КоАП;

в) осуществление лицензирования видов деятельности в соответствии с компетенцией Службы;

г) осуществление санитарно-карантинного контроля в пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации;

д) осуществление государственной регистрации представляющих потенциальную опасность для человека продукции, объектов;

е) осуществление санитарно-эпидемиологических расследований, направленных на установление причин и выявление условий возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений);

ж) организация и осуществление мер, направленных на выявление и устранение влияния вредных и опасных факторов среды обитания на здоровье человека.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Постановление Правительства РФ от 06.04.2004 № 154(ред.21.05.2013) «Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

Помимо государственных органов, Закон наделил полномочиями по защите прав потребителей органы местного самоуправления и общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы).

Согласно ст. 2 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. 15.02.2016) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», под органами местного самоуправления понимают – избираемые непосредственно населением и образуемое представительным органом муниципального образования органы, наделенные собственными полномочиями по решению вопросов местного значения.<sup>28</sup>

Согласно ч. 10 ст. 44 Закона, на органы местного самоуправления возложены следующие полномочия в сфере защиты прав потребителей: рассмотрение жалоб потребителей, консультация их по вопросам защиты прав потребителей; анализ договоров, заключаемых продавцами (исполнителями, изготовителями) с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей; при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительное извещение об этом федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг); в случаях выявления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, приостановление продажи товаров (выполнение работ, оказание услуг) до предоставления информации или прекращение продажи товаров (выполнение работ, оказание услуг); обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).<sup>29</sup>

В соответствии с ч. 2 ст. 44 Закона, структуры по защите прав потреби-

---

<sup>28</sup> Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ(ред. 15.02.2016) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

<sup>29</sup> Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

лей в муниципальных образованиях создаются органами местного самоуправления самостоятельно. Тем самым, Закон предоставляет право на усмотрение органов местного самоуправления создавать подразделения по защите прав потребителей. Безусловно, более успешно осуществляется деятельность по защите прав потребителей там, где органы местного самоуправления имеют самостоятельные подразделения, которые занимаются указанными вопросами. Однако во многих случаях функции по защите прав потребителей возлагаются на подразделения органов местного самоуправления, занимающихся вопросами торговли, бытового обслуживания, ценообразования, социально-экономическими и др. Привязка этих функций к отраслевым подразделениям не дает возможности органам местного самоуправления реализовать полноценный контроль за соблюдением Закона, затрудняет осуществление ими в полном объеме полномочий, предусмотренных ст. 44 Закона. На основании изложенного и исходя из того, что органы местного самоуправления максимально приближены к населению и, следовательно, более доступны для потребителей по сравнению с другими органами, в функции которых входят вопросы защиты прав потребителей, предлагаем ст. 44 Закона изложить в следующей редакции: «Для обеспечения защиты прав потребителей органы местного самоуправления формируют структурные подразделения, деятельность которых направлена исключительно на защиту прав потребителей».

В основном работа органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей направлена на рассмотрение обращений потребителей, проведение проверок хозяйствующих субъектов, а также принятие участия в целевых проверках государственных контролирующих органов. Кроме того, указанные органы уделяют значительное внимание анализу договоров, заключаемых с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей. В ряде случаев для восстановления нарушенных прав потребителей специалисты органов местного самоуправления вынуждены прибегать к судебной защите.

Согласно ст. 5 Федерального закона от 19.05.1995 N 82-ФЗ (ред. 31.01.2016) «Об общественных объединениях», под общественным объединением понимается добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения.<sup>30</sup>

На основании ст. 45 Закона, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) в случаях, предусмотренных уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов), вправе: участвовать в разработке требований к безопасности товаров (работ, услуг), , проектов законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей; проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров заявленной продавцами информации о них; вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о мерах по повышению качества товаров (работ, услуг), снятию с производства, изъятию из оборота товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды; вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации товаров (выполнении работ, оказании услуг), не соответствующих установленным требованиям к безопасности и качеству товаров (работ, услуг), а также в нарушении прав потребителей, установленных законами или иными правовыми актами РФ; обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов РФ и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей; обращаться в суды в защиту прав потреби-

---

<sup>30</sup> Федеральный закон от 19.05.1995 № 82-ФЗ(ред.31.01.2016) «Об общественных объединениях» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

телей законных интересов отдельных потребителей (неопределенного круга потребителей); участвовать совместно с органов государственного надзора в формировании открытых и общедоступных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества безопасности товаров (работ, услуг).

Несмотря на то, что Федеральным законом от 21.03.2002 N 31-ФЗ (ред. 30.12.2015) «О приведении законодательных актов в соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц» внесено изменение в Федеральный закон «Об общественных объединениях», согласно которому проведено разграничение прав между общественными объединениями, являющимися юридическими лицами и не являющимися таковыми, предлагаем в ст. 45 Закона не проводить такого разграничения. Пусть нормы ст. 27 Федерального закона «Об общественных объединениях», в которой речь идет о правах общественных объединений, и ст. 45 Закона соотносятся как общие и специальные, т.е. независимо от того, являются ли общественные объединения потребителей юридическими лицами или нет, они вправе обращаться в суды в защиту не только своих прав, законных интересов своих членов и участников, но и по просьбе конкретных потребителей, не являющихся членами указанных объединений, а также неопределенного круга потребителей.

Кроме того, не следует ограничивать права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) путем обязательного перечисления в их уставах прав, изложенных в п. 2 ст. 45 Закона, так как сам Закон имеет прямое действие и, кроме того, ГК и федеральные законы «О некоммерческих организациях», «Об общественных объединениях» не требуют перечисления прав в уставах (абз.1 п. 2 ст. 52 ГК, ст. 20 Федерального закона «Об общественных объединениях»). Более того, в случае внесения изменений и дополнений в п. 2 ст. 45 Закона, надо будет каждый раз вносить изменения и дополнения в уставы общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов). Поэтому предлагаем в абз.1 п. 2 ст. 45 Закона исключить слова «в случаях, предусмотренных уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов)».

Неюрисдикционная форма защиты прав потребителей представляет собой действия потребителей по защите своих прав, которые совершаются ими самостоятельно, без обращения к государственным и иным компетентным органам. Примером может служить предъявление, в соответствии с Законом, требования о безвозмездном устранении недостатков товара (работы, услуги), адресованное продавцу (изготовителю, исполнителю, либо лицу, выполняющему функции продавца или изготовителя) в устной или письменной форме, т.е. путем предъявления претензии.

Законодательство о защите прав потребителей рассматривает предъявление претензии потребителем как принадлежащее ему право, однако по некоторым спорам, например, в отношениях по перевозке пассажиров и багажа, обращение потребителя с претензией к перевозчику является обязательной досудебной процедурой.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что в России существует две формы защиты прав потребителей – государственная и общественная. На сегодняшний день в Амурской области государственная защита более развита, чем общественная. Но хотелось, чтобы был усилен контроль и потребительских сообществ, так как они могут участвовать в разработке требований по безопасности и выполнения работ, проверять соблюдение обслуживания потребителей, вносить предложения мер по повышению качества выполнения работ, тем самым предотвращая нарушения потребителей.

### **3.2 Средства защиты прав потребителей в рамках гражданского права**

В науке гражданского права в зависимости от содержания, форм и оснований применения способы защиты гражданских прав классифицируют на следующие виды:

- 1) фактические действия управомоченных субъектов, носящие признаки самозащиты гражданских прав;
- 2) меры оперативного воздействия на нарушителя гражданских прав;

3) меры правоохранительного характера, применяемые к нарушителям гражданских прав компетентными государственными или иными органами.

Под самозащитой гражданских прав понимают совершение управомоченным лицом дозволенных законом действий фактического порядка, направленных на охрану его личных или имущественных прав и интересов.

По нашему мнению, самозащиту гражданских прав не следует относить к гражданско-правовым средствам защиты прав потребителей и гражданско-правовым средствам вообще по нескольким моментам:

1. Под самозащитой понимают действия только фактического порядка, тогда как к гражданско-правовым средствам относятся действия юридического характера. Меры самозащиты не порождают у нарушителя обязанностей, направленных на восстановление и (или) компенсацию нарушенных им прав, если только под воздействием указанных мер нарушитель сам не сделает это в добровольном порядке. Подтверждением этому также является сделанный А.Е. Шерстобитовым вывод, что самозащита гражданских прав применительно к защите прав потребителей малоэффективна вне общественных форм, когда потребители выступают в качестве «коллективного потребителя», т.е. через общественные объединения потребителей. Например, согласно Уставу Московского союза потребителей, союз вправе проводить акции бойкота некачественных товаров и услуг, организовывать их антирекламу, в том числе через средства массовой информации, проводить в соответствии с законодательством акции пикетирования тех организаций, где грубо нарушаются права и законные интересы потребителей. Однако в этом случае следует говорить не о совершении фактических действий самим управомоченным лицом, а о совершении действий общественными объединениями потребителей, а их действия не относятся к самозащите.<sup>31</sup>

2. Меры самозащиты могут быть, как предусмотрены законодательством,

---

<sup>31</sup> Шерстобитов А.Е. «Закон о защите прав потребителей. Комментарий к Закону и практике его применения. М.: Издательство: Международный центр финансово-экономического развития (МЦФЭР), 2015.

так и вытекать из обычно принятых в обществе мер такого рода, не запрещенных законодательными актами; правовые средства предусматриваются законодательством.

3. Гражданско-правовые средства защиты прав потребителей направлены на восстановление и (или) компенсацию нарушенных прав потребителей, тогда как меры самозащиты могут применяться и при отсутствии нарушения, поскольку, в большинстве своем, направлены на охрану прав и интересов управомоченного лица.

Кроме того, в юридической литературе высказана точка зрения, что самозащиту не следует относить к числу способов защиты гражданских прав, так как в данном случае можно говорить об особом порядке защиты, в рамках которого могут использоваться не противоречащие закону способы, которые должны быть соразмерны нарушению и не выходить за пределы действий, необходимых для его пресечения (ст.14 ГК). Между прочим, самозащиту стали относить к способам защиты гражданских прав только с введением в действие с 1 января 1995 года части первой ГК.

В отличие от самозащиты гражданских прав меры оперативного воздействия можно отнести к гражданско-правовым средствам защиты прав потребителей. Под ними понимают такие юридические средства правоохранительного характера, которые применяются к нарушителю гражданских прав и обязанностей непосредственно управомоченным лицом как стороной в гражданском правоотношении, без обращения за защитой прав к компетентным государственным органам.

Для мер оперативного воздействия характерны следующие особенности:

- 1) они применяются, когда обязанная сторона допустила те или иные нарушения;
- 2) при использовании указанных мер не учитывается вина нарушителя, а также не учитывается, понес ли потерпевший убытки и в каком размере;
- 3) эти меры влекут соответствующее изменение прав и обязанностей и

прежде всего для нарушителя (например, при предъявлении соответствующего требования потребителем у его контрагента появляется обязанность безвозмездно устранить недостатки в проданном товаре или заменить товар и т.д.);

4) меры применяются непосредственно управомоченным лицом, без обращения к компетентным органам.

Указанные меры носят название оперативных, поскольку являются средством быстрого и чувствительного для нарушителя реагирования на правонарушение, в чем заключается залог их эффективности.

Разделяем позицию А.Е. Шерстобитова, что применение при защите прав потребителей мер оперативного воздействия имеет свою специфику. Так, в отношениях с участием потребителей можно говорить о расширении круга субъектов, к которым могут быть применены меры оперативного воздействия, а значит и о том, что эти меры могут применяться потребителем не только в рамках договорного правоотношения, но и за его пределами. Эта особенность характерна при приобретении товаров ненадлежащего качества, когда потребитель может предъявить требование не только продавцу, но и изготовителю товара либо организации, выполняющей функции продавца или изготовителя. Другой особенностью является то, что в случае невыполнения контрагентом требований потребителя в сроки, предусмотренные Законом, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные этим законодательным актом (п.2 ст.23, ч.4 ст.30, абз.2 п.3 ст.31 Закона), т.е. потребитель может вновь применить меры оперативного воздействия.

К мерам правоохранительного характера, применяемым к нарушителям гражданских прав компетентными государственными органами, относятся те способы защиты гражданских прав, которые реализуются в юрисдикционной форме - в судебном или административном порядке.

В свою очередь, указанные меры подразделяют на два блока: к первому относят меры государственно-принудительного порядка, не обладающие признаками гражданско-правовой ответственности (например, присуждение к ис-

полнению обязанности в натуре); ко второму - меры гражданско-правовой ответственности (возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда и др.).

Под гражданско-правовой ответственностью понимается одна из форм государственного принуждения, состоящая во взыскании судом с правонарушителя в пользу потерпевшего имущественных санкций, перелагающих на правонарушителя невыгодные имущественные последствия его поведения и направленных на восстановление нарушенной имущественной сферы потерпевшего.

К числу особенностей гражданско-правовой ответственности следует отнести:

- 1) ответственность носит имущественный характер;
- 2) это ответственность одного участника гражданского правоотношения перед другим (отдельные случаи, когда законодательство предусматривает возможность применения санкций в пользу государства являются исключениями);
- 3) размер ответственности, как правило, соответствует размеру причиненного вреда (убытков);
- 4) равные по объему меры ответственности применяются к различным участникам гражданского оборота за однотипные правонарушения.

При защите прав потребителей используются следующие меры гражданско-правовой ответственности: возмещение убытков, взыскание неустойки, взыскание штрафа, компенсация морального вреда. Однако некоторые из указанных мер потребитель может предъявить контрагенту самостоятельно без обращения к соответствующим органам (возмещение убытков и взыскание неустойки). Перечисленные меры занимают важное место в ряду правовых средств, обеспечивающих защиту прав потребителей.

Одними из важных гражданско-правовых средств защиты прав потребителей являются взыскание неустойки и возмещение убытков.

Так, в Благовещенский городской суд с иском обратилась гражданка А.

указав, что 04 октября 2014 г. приобрела у ООО «Эльдорадо» (ответчика) холодильник стоимостью (...) рублей. За доставку холодильника оплатила (...) рублей. Сразу после покупки выяснилось, что в холодильнике не работает система освещения. Выяснилось, что холодильник произведен в Сербии, соответствующих запасных частей для устранения этого недостатка нет. В период гарантийного срока холодильник перестал выполнять функцию охлаждения при сохранении функции заморозки. По этому поводу, примерно 2 раза обращалась в магазин. В магазине сообщали телефон ремонтной мастерской. Вызванный мастер производил ремонт, холодильник возобновлял охлаждение 15.09.2015 г., холодильник перестал замораживать и охлаждать продукты, в связи с этим вновь обратилась в магазин. В магазине сообщили телефон ремонтной мастерской. В течение длительного времени мастер не приходил по вызову, из-за чего она (истец) была вынуждена обращаться на телефон «горячей линии» с жалобой. После жалобы 22.09.2015 г. пришел мастер, произвел какие-то работы и заверил, что холодильнику нужно немного постоять, потом он будет работать. За выполненные работы мастеру было оплачено по его требованию (...) рублей, что подтверждается квитанцией. Оплату мастер потребовал, несмотря на то, что гарантийный срок пользования товаром еще не истек. В этот же день истец купила продукты на сумму (...) рублей и положила их в холодильник. Вечером обнаружила, что холодильник не охлаждает и не замораживает, позвонила в магазин сообщила, что холодильник неисправен, согласилась на доставку холодильника в мастерскую для выполнения ремонта 23.09.2015 г. ответчик взамен неисправного холодильника предоставил другой холодильник марки «BOSS» и одновременно забрал в ремонт холодильник «GoreNje». При этом документы о приеме-передаче холодильников ответчиком были оформлены датой 22.09.2015. Также 23.09.2015 г. узнала о том, что при перевозке в ремонт холодильник «GoreNje» был поврежден: у него образовались царапина и вмятина. После этого решила отказаться от ремонта холодильника и расторгнуть договор купли-продажи, предъявив ответчику письменную претен-

зию. Устно предложила директору филиала забрать холодильник «BOSS», но он сказал, что претензия будет рассматриваться в течение 10 дней. Гарантийный талон был сдан в магазин, не возвращен ответчиком. В срок, установленный для рассмотрения претензии, ответа на претензию не было. 19.11.2015 г. ответчик вручил ответ на претензию, датированный 23.09.2015 г., отказав в удовлетворении претензии. Уточнив исковые требования истец требует: расторгнуть договор купли продажи холодильника «GoreNje» от 04.10.2014 г, взыскать с ответчика стоимость товара (...) рублей, денежные средства, уплаченные за доставку товара (...) рублей, денежные средства, уплаченные за вызов мастера (...) рублей, в счет возмещения убытков-расходов на продукты (...) рублей, проценты за пользование денежными средствами в порядке ст. 395 ГК РФ за период с 03.10.2015 г. по 14.03.2016 г.- (...) рубля, компенсацию морального вреда (...) рублей. Также взыскать штраф с ответчика за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя (...) рублей. Представитель ответчика иск не принял. Руководствуясь ст. ст. 194-199 ГПК РФ, суд решил: Расторгнуть договор купли-продажи холодильника, заключенный 04 октября 2014 г. гражданкой А. и ООО «Эльдорадо». Взыскать с ООО «Эльдорадо» в пользу гражданки А. стоимость товара – (...) рублей, в счет возмещения убытков (...) рублей; проценты за пользование денежными средствами за период с 03 октября 2015 г. по 14 марта 2016 г.- (...) рублей, компенсацию морального вреда (...) рублей, штраф за нарушение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя (...) рублей. Взыскать с ООО «Эльдорадо» государственную пошлину в доход местного бюджета (...) рублей.

Особенность гражданско-правовых средств защиты прав потребителей с точки зрения их содержания заключается в том, что они могут реализовываться в отношении субъектов, не состоящих с потребителем в материально-правовых отношениях (импортеры, уполномоченные изготовителем организации). Это является специальным законодательным приемом, способствующим более эффективному восстановлению нарушенных субъективных прав потребителя как

экономически более слабой стороны потребительского договора.

Исходя из вышесказанного, можно сделать общий вывод о том, что средства защиты помогают нам определиться, каким способом мы будем защищать свои нарушенные права.

На наш взгляд, процессуальные льготы, такие как освобождение потребителя от уплаты государственной пошлины, значительно облегчают самостоятельную защиту собственных прав как потребителя, в суде.

### **3.3 Актуальные проблемы защиты прав потребителя в РФ**

В последние годы в нашей стране проводится активная политика по защите прав потребителей. Это обусловлено тем, что Россия находится на этапе становления рыночной экономики, где пока не выстроена система взаимоотношений между производителями, продавцами и потребителями. Именно в этот период потребитель нуждается в усиленных формах защиты со стороны государства. Поэтому, одной из важнейших задач современной России является необходимость применения эффективных методов защиты прав потребителей. В Российской Федерации провозглашены основные права и интересы потребителей, которые соответствуют международно-правовым стандартам в этой сфере. Основным нормативным актом, регулирующим отношения по защите прав потребителей в Российской Федерации, закон «О защите прав потребителей» от 7 апреля 1992 года N 2300-1. Закон «О защите прав потребителей» развивается довольно динамично. Это подтверждается тем, что, начиная с 1993 года, в вышеуказанный закон было внесено многочисленное количество изменений и дополнений. Но, несмотря на это, практика выявляет все новые и новые пробелы в современном законодательстве. Рассмотрим ряд проблем в области защиты прав потребителей. Во-первых, в пункте 1 статьи 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» закреплена обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах). В статье 8 того же закона определяется содержание информации и дается обобщенная характеристика формы доведе-

ния ее до потребителя: «в наглядной и доступной форме». Считаем, что необходимо конкретизировать данную статью, так как в данном случае не учтены недобросовестные способы подачи информации. Очень часто изготовители (исполнители, продавцы) доводят информацию до потребителей способами, которые соответствуют исключительно их собственным интересам.

В виду того, что имелись многочисленные обращения и жалобы со стороны граждан из - за несоответствия параметров шрифтового оформления этикеток продуктов питания требованиям законодательства Российской Федерации, общественным объединением потребителей был проведен мониторинг соблюдения прав потребителей. Исследование показало, что подавляющее большинство производителей продуктов питания указывают обязательную в силу статьи 10 Закона информацию о товаре очень мелким, практически нечитабельным шрифтом.<sup>32</sup>

Согласно п. 3.8.1 Национального стандарта РФ ГОСТ Р 51074-2003 «Продукты пищевые» информация должна быть четкой и легко читаемой.<sup>33</sup>

В отношениях между потребителем и изготовителем изначально потребитель является субъектом, который юридически менее защищен. И в этом случае, этикетка (упаковка и т.п.) является единственным источником информации для потребителя, чтобы оценить правильность своего выбора.

Так как отсутствует четкая правовая регламентация в вопросе шрифтового оформления этикеток (упаковок и т.п.) продуктов питания недобросовестные производители зачастую не исполняют требования законодательства.

В вопросе защищенности потребителей от недобросовестных производителей по части предоставления четкой и легко читаемой информации Россия занимает одно из последних мест.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг // Юрист. 2010. № 7. С. 17.

<sup>33</sup> «ГОСТ Р 51074-2003. Национальный стандарт Российской Федерации. Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования» (утв. Постановлением Госстандарта России от 29.12.2003 № 401-ст). Первоначальный текст документа опубликован в издании: М., ИПК Изд-во стандартов, 2004.

<sup>34</sup> Мошкович М. Улучшение потребления // Эж-Юрист. 2014. № 3. С. 5.

Учитывая изложенное, необходимо конкретизировать положения статьи 8 Закона РФ «О защите прав потребителей», в которой характеризуются формы доведения информации до потребителя. Для того чтобы пресечь недобросовестные действия, считаем, что в Законе РФ «О защите прав потребителей» должна иметь место норма, которая бы обязывала продавцов не допускать недобросовестные формы предоставления информации потребителю.

Во-вторых, во исполнение статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 утвержден Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Данный перечень не позволяет потребителю точно установить, подлежит тот или иной конкретный товар обмену или нет. Например, в постановлении говорится, что не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты. Но далеко не все предметы и аппаратуру медицинские - нельзя вернуть или обменять. К примеру, градусники и тонометры не относятся к товарам для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях. А значит, их можно обменять. Или, к примеру, линзы очковые не подлежат обмену, но отказ в обмене солнцезащитных очков будет неправомерен. Считаем, что и данный документ подлежит конкретизации.

Другая существенная проблема в правосудии для потребителей связана с судебно-экспертной деятельностью, поскольку в спорах о качестве товаров, работ и услуг заключение эксперта становится, как правило, основным доказательством для суда. Коммерциализация судебно-экспертной деятельности пагубно влияет на правосудие. Профессиональные коммерческие организации, привлекаемые судами для проведения экспертизы, зачастую зависимы от от-

ветчиков, являющихся их постоянными клиентами при заказе досудебных экспертиз. Этими постоянными заказчиками являются производители и продавцы продукции, исполнители услуг, которые систематически сталкиваются с претензиями потребителей и проводят, согласно требованиям Закона РФ «О защите прав потребителей» или ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств», экспертизу еще в досудебном порядке. Такие экспертные исследования зачастую выполняются с установкой удовлетворить постоянного заказчика. К сожалению, этот принцип распространяется и на судебную экспертизу, когда ее выполняют те же организации. А фактическое отсутствие практики привлечения эксперта по ст. 307 УК РФ к уголовной ответственности за дачу заведомо ложного заключения неизбежно сказывается на правосознании лиц, осуществляющих такую деятельность.

Негативно влияет и то, что судебная практика назначения экспертиз по гражданским делам, как правило, пренебрегает процессуальными нормами, касающимися назначения негосударственных экспертов, проверки их компетентности, разъяснения судом их прав и обязанностей. В противоречие нормам ГПК РФ, при поручении экспертизы экспертам коммерческой организации суды в большинстве случаев не указывают в определении конкретного эксперта, тем самым оставляя вопрос о его назначении на усмотрение руководителя этой организации, что выводит экспертизу из-под контроля суда. СПРФ полагает, что вопросы, возникающие при назначении судебных экспертиз по гражданским делам и оценке судами соответствующих экспертных заключений, требуют решения на соответствующем Пленуме Верховного Суда РФ. При этом коммерциализация судебно-экспертной деятельности вместо усиления потенциала государственных судебно-экспертных учреждений не отвечает интересам правосудия.

Еще одна проблема - очень низкий уровень оценки судами причиненного потребителю морального вреда, подлежащего компенсации. Анализ мотиви-

ровок решений судов об отказе во взыскании компенсации морального вреда или ее взыскании в сумме меньшей, чем требовал истец, показывает, что судьи при определении ее размера принимают во внимание не столько характер страданий и степень вины их причинителя, сколько общественную опасность нарушения, признание нарушителем своей вины и его материальное положение. В итоге, как правило, размер взыскиваемой компенсации составляет очень скромную сумму, редко превышающую 10 тыс. руб. и вряд ли способную реально компенсировать страдания потребителя. Европейский суд, на решения которого о размере компенсации морального вреда по аналогичным делам рекомендовал ориентироваться Пленум, весьма редко рассматривает наиболее типичные для России потребительские иски, связанные с ненадлежащим качеством товаров и услуг и неисполнением договорных обязательств перед потребителем. Поэтому зачастую найти решения по аналогичным делам просто не удастся.

Судам следовало бы, готовя решение по требованию потребителя о компенсации морального вреда, прежде всего, поставить на его место себя и с учетом фактических обстоятельств дела и своих индивидуальных особенностей, исходя из критериев разумности и справедливости, оценить приемлемую для себя сумму компенсации; далее, оценить вину нарушителя прав потребителя с точки зрения степени ее умышленности либо неосторожности и в зависимости от этого соответственно увеличить или снизить эту сумму; наконец, сравнить индивидуальные особенности потерпевшего (его чувствительность к физическим страданиям, остроту нравственных переживаний) со своими собственными и с учетом предполагаемых отличий определить окончательную оценку.

Отдельно необходимо отметить проблему возмещения расходов общественных объединений в случае удовлетворения иска в интересах неопределенного круга потребителей. Союз потребителей РФ отмечает, что в ряде субъектов РФ сложилась практика отказов в возмещении общественным объединениям расходов, понесенных на проведение независимой экспертизы в досудебном порядке, а также оплаты услуг представителя в суде. Мотивом отказа выступает

то, что расходы на досудебную экспертизу качества продукции и услуг при проверке соблюдения хозяйствующим субъектом прав потребителей не относятся к судебным расходам, а расходы на оплату услуг представителя не являются необходимыми, так как обращение в суд в защиту потребителей относится к уставной деятельности объединения потребителей и у них нет необходимости привлекать представителя за плату. Однако значительная часть объединений потребителей не имеет в штате профессиональных юристов, поэтому вынуждена пользоваться услугами оплачиваемых представителей.

Поскольку при вынесении таких решений судами не учитывается положение ст. 46 Закона РФ «О защите прав потребителей» о возмещении общественному объединению при удовлетворении подобного иска иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате ее проведения нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам), СПРФ просит Верховный Суд РФ дать разъяснения по этому вопросу в одном из Обзоров судебной практики по гражданским делам.<sup>35</sup>

Наш взгляд, для эффективности способов защиты прав потребителей и ограничения нарушений продавцами (исполнителями, изготовителями) прав граждан в части продажи товаров (оказания услуг, проведения работ) необходимо активно работать со средствами массовой информации, в частности, использовать социальную рекламу, которая призвана представлять общественные и государственные интересы. Осуществить это предложение можно, например, путем размещения в крупных торговых центрах рекламу основных положений «Правил продажи отдельных видов товаров».

Проанализировав законодательство в области защиты прав потребителей можно сделать вывод, что наряду с положительными моментами, в законах присутствуют определенные недостатки, которые проявляются все чаще.

---

<sup>35</sup> Письмо Союза потребителей Российской Федерации в Верховный суд РФ по проблемам правоприменения судами закона «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. URL <http://www.potrebitel.net/> (дата обращения: 13.09. 2014).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день Закон РФ «о защите прав потребителей» остается по нашему мнению наиболее нарушаемым из всех действующих законов. Практика показала, что наиболее слабой, а правовом плане стороной в потребительских отношениях является гражданин-потребитель. Всеобщая правовая безграмотность, как предпринимателей, так и потребителей, порождает массу проблем в правоприменительной практике и доказывает, что без участия государственных органов, наделенных властными полномочиями, защита прав потребителей и в особенности профилактика правонарушений в этой области крайне неэффективна. Одним из распространенных видов нарушений является непредставление потребителем информации о наименовании хозяйствующего субъекта, юридическом адресе. При отсутствии этой информации потребитель лишен возможности направить претензию нарушителю и защитить свои права.

Так же отсутствие единообразия в области технического регулирования, применения терминов и определений продукции приводит к нарушениям требований законодательных актов в этой области и массовым жалобам потребителей в связи с приобретением товаров ненадлежащего качества.

Что касается процессуальных особенностей рассмотрения дел о нарушении прав потребителей выступают на стороне потребителя. По общему правилу предъявления иска Закон устанавливает альтернативную подсудность.

Сейчас получила широкое распространение продажа товаров курьерским способом, посредством рекламы на телевидении. Возникающие нарушения в этой области связаны с непредставлением информации сертификации товара, противопоказаниях.

Отсутствие в ФЗ «О рекламе» положений, предусматривающих ответственность за непредставление и продавце значительно усложняет реализацию норм закона «О защите прав потребителей».

Сейчас расширяется практика предъявления территориальными управлениями исков в защиту неопределенного круга потребителей. Предметом таких исков является признание действий хозяйствующих субъектов противоправными. Однако территориальные управления МАП России ограничены в материальных кадровых ресурсах, в связи с чем, участие в предъявлении исков в защиту неопределенного круга потребителей принимается значительно реже.

Рассмотрение исков, как правило, затягивается по вине ответчиков, в том числе путем неявки их в судебное заседание. Также отсутствует судебная практика принудительного привода или воздействия путем применения штрафных санкций.

В территориальные управления с каждым годом все больше увеличивается численность письменных и устных заявлений потребителей с просьбой защитить их права. Этому способствовало ухудшение ситуации на потребительском рынке в связи с сокращением объема работы по контролю государственными органами. Так же следует отметить возросшее негативное отношение предпринимателей к госконтролю. Невозможно не отметить увеличение количества обращений граждан и предпринимателей за разъяснением норм законодательства о защите прав потребителей. Для предотвращения потребительской безграмотности проводятся различные мероприятия, конференции и конкурсы.

Таким образом, федеральным органам исполнительной власти и органам местного самоуправления необходимо продолжать наращивать усилия по реализации национальной политики в сфере защиты прав потребителей как одно из условий повышения благосостояния населения.

Приоритетными должны оставаться мероприятия, направленные на обеспечение защиты законных прав и интересов потребителей и добросовестных товаропроизводителей в соответствии с полномочиями, установленными, а также судебная защита прав потребителей. Защита нарушенных прав потребителей по исполнению условий договора и разрешение по существу связанных с этим

имущественных споров осуществляется только судом. Одним из способов осуществления правозащитной функции государства является участие государственных органов, в том числе органов Роспотребнадзора, в гражданском процессе для защиты нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов других лиц по их просьбе, либо нарушенных или оспариваемых прав, свобод и законных интересов неопределенного круга потребителей.

Подводя итог по данной работе, можно сделать вывод о том, что работа по защите прав потребителей и в перспективе будет увеличиваться нарастающими темпами, причем не столько в количественных характеристиках, сколько в расширении и качественном наполнении направлений потребительской политики. Среди них определены следующие основные направления:

1. Обновленное потребительское законодательство, расширение законодательства требуют:

- расширения и развития системы превентивных, в том числе программных, мер в сфере защиты прав потребителей;

- усиления координации работы по выработке единых позиций в реализации законодательства о защите прав потребителей на основе масштабной правоприменительной практики; органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, судебной системой и общественными организациями потребителей;

- повышения роли межведомственных и координационных советов по защите прав потребителей, как на федеральном уровне, так и в субъектах Российской Федерации в реализации законодательства о защите прав потребителей, определении приоритетных направлений формирования потребительской политики.

2. Создание необходимых условий для развития и укрепления системы государственной и общественной защиты прав потребителей с учетом усиления роли органов местного самоуправления в этой области для обеспечения до-

ступности ее для широких слоев населения.

3. Предстоит решить проблемы, связанные с непротиворечивым применением норм ГК РФ и Закона «О защите прав потребителей», в том числе определение места в регулировании гражданско-процессуальных отношений с участием граждан-потребителей ГК РФ, Закона «О защите прав потребителей» и транспортных уставов и кодексов.

В ближайшие годы предстоит перейти на новый этап консолидации государственных и общественных структур в реализации прогрессивной потребительской политики, создание общественных объединений профессиональных защитников прав потребителей.

4. С целью накопления практики применения обновленного гражданского процессуального и потребительского законодательства нужно продолжать проведение мониторинга в различных секторах потребительского рынка в виде крупных комплексных обследований по вопросам соблюдения законных прав потребителей.

4. Требуется введение в текст Закона положений об обязанностях потребителей (например, надлежало использовать и не злоупотреблять своими потребительскими правами; бережно и по назначению использовать приобретенные товары, работы и услуги; соблюдать правила эксплуатации; использовать предоставляемую информацию о товаре, работе, услуге во избежание невозможности их использования) и санкций за их нарушение.

5. Реклама является способом и средством доведения до потребителя информации о товаре вообще и необходимой информации, предусмотренной Законом «О защите прав потребителей», в частности. Поэтому реклама должна в максимальной степени удовлетворять всем условиям, перечисленным в ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», поскольку рекламная информация, по сути, является публичной офертой (т.е. приглашением на заключение сделки с потребителем), что означает, что рекламная информация должна соответствовать всем указанным требованиям. В связи с этим, необходимо включить ре-

кламу в п. 3 ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» в качестве способа доведения информации до потребителей.

6. В целях устранения пробелов, существующих в действующем законодательстве в сфере защиты прав потребителей и рекламном законодательстве, необходимо внести следующие изменения и дополнения в нормативные акты, регулирующие указанные сферы правоотношений. В преамбулу Закона «О защите прав потребителей» внести определение понятия «необходимая информация». Под ней следует понимать любые сведения о потребительских свойствах товара (работы, услуги), интересующие потребителя в целях использования приобретаемого товара (работы, услуги), а также продавце (изготовителе, исполнителе), доступные для восприятия потребителя и необходимые для реализации и защиты им своих прав. Кроме того, необходимо выделить понятие «обязательная информация». Предусмотренный ст.9, 10 Закона «О защите прав потребителей» перечень сведений, которые исполнитель обязан предоставить потребителю, следует рассматривать в качестве информации «обязательной», являющейся составной частью информации «необходимой».

7. Необходимо дать органам местного самоуправления больше прав и возможностей. Например, необходимо на законодательном уровне закрепить за ними право на проведение экспертиз, что в значительной степени облегчит работу по защите прав потребителей. Дать им право на привлечение к административной ответственности нерадивых продавцов и изготовителей. То есть следует внести дополнения в ст.44 Закона «О защите прав потребителей», дополнить права органов местного самоуправления правом на проведение экспертиз и правом на привлечение к административной ответственности продавцов и изготовителей, нарушивших законодательство по защите прав потребителей.

8. Законом предусмотрена обязанность продавца, изготовителя предоставлять достоверную информацию о товарах на русском языке. При импорте товаров случаются ситуации, когда неверный перевод инструкции на русский язык влечет за собой предоставление недостоверной информации о товаре. Об

этом потребитель узнает не сразу, как следствие он лишается возможности правильной эксплуатации товара, чем нарушаются его права, поэтому следует обязать импортеров следить за достоверностью переводов информации о товарах на русский язык и утверждать их в специализированных органах. Не обязательно создавать такой орган. Право утверждения переводов, возможно, предоставить университетам, институтам, академиям, имеющим факультеты иностранных языков. Необходимо внести дополнения в ст.ст. 9, 10 Закона «О защите прав потребителей», где ст. 9 необходимо дополнить п.4 следующего содержания: «Обязать изготовителя, продавца утверждать правильность перевода информации о продавце, изготовителе в институтах, академиях, университетах, имеющих факультеты соответствующих иностранных языков», ст.10 дополнить п.4 следующего содержания: «Обязать изготовителя, продавца утверждать правильность перевода информации о товаре в институтах, академиях, университетах, имеющих факультеты соответствующих иностранных языков». При этом следует утвердить порядок подтверждения правильности перевода информации о товарах, изготовителях, продавцах соответствующим постановлением Правительства РФ.

В целом можно сказать, что законодательство за 15 лет претерпело сильнейшие изменения, в лучшую для потребителя сторону, поставив его как главную ценность потребительских отношений.

Вышеизложенные выводы позволили осуществить основную цель данной бакалаврской работы – анализ процессуальных особенностей защиты прав потребителей и проблем, связанных с этим. Подробно рассмотрены практически все аспекты установления защиты прав потребителей, как в судебном, так и в добровольном порядке. Выявлены основные проблемы, внесены предложения их решения. При внесении предложений автор преследует, прежде всего две основные цели: первая – информировать потребителей об имеющихся на рынке товарах и услугах с тем, чтобы правильный выбор способствовал успешному формированию потребительского рынка, вторая - защищать потребителя в том

случае, если его положение как слабой стороны ущемляется.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

### I. Правовые акты

1 Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (в ред. ФКЗ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. – Ст. 4398.

2 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 30.12.2015) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. - Ст. 3301.

3 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 29.06.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2015) // Собрание законодательства РФ. – 1996. - № 5. - Ст. 410.

4 Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ (ред. от 30.12.2015) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016) Принят Государственной Думой Федерального Собрания РФ 23.10.2002 г. // Собрание законодательства РФ. - 2002. - N 46. - Ст. 4532.

5 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1(ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

6 ФЗ от 28 декабря 2009 г. N 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ» [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

7 Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 10.01.2016) [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

8 Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 г. N 38-ФЗ (ред. от 27.10.2008) // Собрание законодательства РФ. -2006. - N 12. - Ст. 1232.

8 Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» от 30 июня 2004 г. N 322 // Собрание законодательства РФ. - 2004. - N 28. - Ст. 2899.

9 Перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы. Утвержден Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997 г. N 720 (с изменениями на 27 мая 2016 года) [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

## II. Специальная литература

10 Алдошин, П. И. Организации по защите прав потребителей и совершенствование управления их деятельностью / П.И. Алдошин. - М.: Лаборатория книги, 2012. - 116 с.

11 Баранов, С.Ю. Б 24 Гражданско-правовые средства охраны прав потребителей / С.Ю. Баранов. – М.: Статут, 2014. - 159 с.

12 Баранов, С.Ю. Особенности исков о защите прав потребителей / С.Ю. Баранов // Правореализация в условиях сближения международного и внутригосударственного права: компаративистский анализ // Материалы V Международной научно-практической конференции студентов и аспирантов. Казань, 26 — 28 ноября 2010 г. - Казань: Казан. гос. ун-т, 2010. - С. 391 - 392.

13 Богдан, В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг // Юрист. - 2010 - N 7. - С. 17.

14 Богдан, В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / В.В. Богдан // Юрист. - 2003. – N 7. - С. 11-15.

15 Борисов, А. Б. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потреби-

лей» (постатейный). С образцами претензий и исковых заявлений / А.Б. Борисов. – М.: Книжный мир, 2010. – 125 с.

16 Бычко, М.А., Гражданско-правовые особенности реализации права потребителей на замену дорогостоящих товаров ненадлежащего качества / М.А. Бычко. - М.: Юрист, 2014. - С. 195.

17 Валеев, Д. Комментарий к закону Российской Федерации `О защите прав потребителей` (постатейный) /Д. Валеев, В. Васькевич, М. Челышев. – М.: Юрайт-М, 2015. - 256 с.

18 Викторов, И. Защита прав потребителей / И. Викторов, Т. Ашиткова. - М.: Законность, 2007. - С. 245.

19 Долбин, А.С. Защита прав потребителей: учебно-практическое пособие / А.С. Долбин. - М.: ИВЦ «Маркетинг», 2014. - 159 с.

20 Зименкова, О.Н. Закон о защите прав потребителей. Комментарий к Закону и практике его применения /О. Н. Зименкова, Т. Л. Левшина, В. И. Тобис. - М.: Юрайт, 2014. - С. 230.

21 Корнилов, Э.Г. Закон о защите прав потребителей в развитии / Э.Г. Корнилов // Право и экономика. - 2014. – N 8.- С.33-39.

22 Леонова, Г.Б. Отзыв товара ненадлежащего качества / Г.Б. Леонова. // Законодательство. - 2015. - N 2. - С. 22 - 27.

23 Мошкович, М. Улучшение потребления / М. Мошкович // Эж-Юрист. – 2014. - N 3. - С. 5.

24 Парций, Я.Е. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный ) /Я.Е Парций. - М.: Юрайт, 2015. - 327 с.

25 Петров, М. Правовые аспекты защиты прав потребителей / М. Петров // Российская юстиция. - 2015. – N 2. - С.28-30.

26 Райлян, А.А. Потребительское право России. Основные положения / А.А. Райлян. - М: Юридический центр Пресс, 2015. - С. 464.

27 Таланцев, В.И. Анализ развития бытового обслуживания региона (на прим. Дальневост. экон. р-на) / В. И. Таланцев. - М.: Лег. и пищ. пром-сть, 2014

– 111 с.

28 Шахурин, Ф.Р. Защита прав потребителей: учебное пособие / Ф.Р. Шахурин, Г.Н. Цыкова . - Ростов-на-Дону: Феникс, 2013. - С. 398.

### III. Электронный ресурс

29 Письмо Союза потребителей Российской Федерации в Верховный суд РФ по проблемам правоприменения судами закона «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.potrebitel.Net/main/News/71884/> (дата обращения 13 мая 2014 г.).

### IV. Судебная практика

30 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»

31 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20 декабря 1994 г. N 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда»

32 Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012

33 Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 3.09.2012 N 2-2844/12 « О взыскании неустойки ,компенсации морального вреда» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zpp.rospotrebNadzor.ru/adjudicatioNs/regioNal> - 03.09.2012.

34 Апелляционное определение Амурского областного суда от 25.07.2012 N 33АП-2014/12 « О взыскании неустойки ,возмещении убытков и компенсации морального вреда» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zpp.rospotrebNadzor.ru/adjudicatioNs/regioNal> - 25.07.2012.

35 Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 20.06.2014 N 2- 2355/11 « О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zpp.rospotrebNadzor.ru/adjudicatioNs/regioNal> -

20.06.2014.

36 Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 21.03.2016 N 2-3438/16 « О взыскании денежных средств по договору долевого участия в строительстве» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zpp.rospotrebNadzor.ru/adjudications/regional> - 21.03.2016.

37 Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 07.04.2016 N 2-24/16 по иску гражданки М. к ООО «А-Эл-Джи-Хард» о защите прав потребителей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zpp.rospotrebNadzor.ru/adjudications/regional> - 07.04.2016.

38 Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 18.04.2016 N 2-3452/2016 по иску гражданки А. к ООО «Вотум доверия» о защите прав потребителей [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zpp.rospotrebNadzor.ru/adjudications/regional> - 18.04.2016.

39 Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 14.03.2016 N 2-1887/2016 по иску Гражданки А. к ООО «Эльдорадо» о защите прав потребителя [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zpp.rospotrebNadzor.ru/adjudications/regional> - 14 .03.2016.

40 Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 13.04.2016 N 2-2356/16 « О взыскании предоплаты за товар ,процентов за просрочку исполнения обязательства по поставке предоплаченного товара» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zpp.rospotrebNadzor.ru/adjudications/regional> - 13.04.2016.

41 Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 20.09.2016 N 2-3715/16 « О признании информации ,содержащейся в информационно-коммуникационной сети «Интернет» ,запрещенной к распространению на территории РФ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zpp.rospotrebNadzor.ru/adjudications/regional> - 20.09.2016.

42 Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 13.04.2016 N 2 -2356/16 « О взыскании предоплаты за товар, процентов за про-

срочку исполнения обязательства по поставке предоплаченного товара» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zpp.rospotrebNadzor.ru/adjudicationNs/regioNal> - 13.04.2016.