



Министерство образования и науки РФ  
ФГБОУ ВО «Амурский государственный университет»  
Факультет экономический  
Кафедра экономической безопасности и экспертизы

Министерство образования и науки РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

**ОСНОВЫ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**сборник учебно-методических материалов**  
для направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело»

Благовещенск, 2017

*Печатается по решению  
редакционно-издательского совета  
экономического факультета  
Амурского государственного университета*

Составитель: Рубаха Л.И.

Основы законодательства по защите прав потребителей: сборник учебно-методических материалов для направления подготовки 38.03.06. "Торговое дело" – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017. – 38с.

© Амурский государственный университет, 2017  
© Кафедра экономической безопасности и экспертизы , 2017  
© Рубаха Л.И., составление

## Содержание

1	Краткое изложение лекционного материала	4
2	Методические рекомендации к практическим занятиям	28
3	Методические рекомендации для выполнения самостоятельной работы	34

## Краткое изложение лекционного материала

### Тема 1 Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование

Родиной движения в защиту прав потребителя является Америка. С 60-х годов XX века это движение распространилось из США во многие страны Европы. Оно играет огромную роль как в бизнесе, так и в политике. Термин "консьюмеризм" означает "движение в защиту прав потребителей".

В 60-80 годах XIX века прокатились первые компании в целях защиты интересов потребителей от железнодорожных компаний, завышавших цены на перевозку пассажиров и грузов. В результате государство поставило под свой контроль железнодорожные тарифы и создало специальный орган - сенатскую Комиссию по торговле между штатами.

В начале XX века идет борьба вокруг законодательства о надзоре за качеством пищевых продуктов и медикаментов, активисты этой компании получили название "разгребатели грязи". В 1899 году появляется Национальная лига потребителей, которая принимала активное участие в компании по "разгребанию грязи". В 1935 году создается Союз потребителей, который насчитывает в своих рядах в наши дни свыше 5 миллионов человек. Именно деятели этого Союза первыми призвали к бойкоту товаров из фашистской Германии в 30-е годы.

Р. Нейдер создал Центр, занимающийся исследованием качества продукции различных фирм, достоверности рекламы, стандартов уровня жизни, безопасности конкретных производств для экологической обстановки вблизи них. В этот же период появились несколько "однопроблемных" групп: Центр за безопасность автомобиля, Исследовательская группа по здравоохранению, Центр исследования и действия по телекоммуникациям и др. Эти группы занимаются заявленными в их названиях проблемами, сбором и публикацией материалов, касающихся интересов и прав потребителей. Итоги проводимых исследований публикуются в специальных потребительских изданиях "Multinational monitor" и "Consumer Report". Стратегия Р. Нейдера предусматривает прямое правительственное регулирование тех областей экономики и социальной сферы, где рыночные силы не имеют полной возможности обеспечивать охрану окружающей среды, безопасность работника на рабочем месте. Вместе со своими многочисленными последователями, прозванными "десантом Нейдера", он добился принятия федеральных законов о безопасности газопроводов, упаковке пищевых продуктов, о контроле радиационной обстановки и запрещении использования ДДТ (DDT) в качестве пестицида.

В 1968 году многие разрозненные общенациональные и местные общества объединились в Американскую федерацию потребителей, со штаб-квартирой в Вашингтоне. Ее основные цели - координация программ защиты потребителей от низкого качества товаров, высоких цен на продукты питания, медицинские препараты, медицинское обслуживание, электроэнергию и топливо.

Постепенно консьюмеристское движение стало все активнее влиять на политическую жизнь государства. 15 марта 1962 года президент США Дж. Кеннеди направил Конгрессу США "Специальное послание о защите интересов потребителей", в котором провозглашались основные права потребителя: право на выбор; право на безопасность; право быть выслушанным; право на информацию. В послании говорилось о значительной роли потребителя в экономике: без способности граждан потреблять, покупать нет экономического развития, невозможен сбалансированный экономический рост. Организация Объединенных Наций 15 марта объявила Всемирным днем потребителей.

Летом 1962 года по указанию Дж. Кеннеди был учрежден Консультативный совет по делам потребителей, преобразованный в 1971 году в Управление по делам потребителей. В некоторых комитетах Конгресса США (по торговле, банкам и финансам, науке и транспорту и др.) функционируют подкомитеты по проблемам потребителей, которые проводятся с участием заинтересованных лиц и представителей потребительских органи-

заций. По итогам слушаний публикуются отдельными изданиями стенографические отчеты.

В США было положено начало массовому движению потребителей, ныне объединяющему более 180 общественных и государственных организаций в 72 странах мира.

В США Комиссия по безопасности товаров имеет право потребовать от производителей или продавцов исправления, замены, изъятия товара, если он не соответствует утвержденным правилам и стандартам.

После второй мировой войны 1939 - 1945 гг. консьюмеризм набирает силу во многих западноевропейских государствах.

#### *Потребительское движение в России*

В 80-х годах XX века в бывшем СССР стали зарождаться общества, клубы, ассоциации по защите прав потребителей. В 1987-1988 годы эти общественные организации объединились в Федерацию обществ потребителей, президентом которой был Анатолий Собчак.

К началу 1992 года Федерация преобразуется в Международную конфедерацию обществ потребителей (КонфОП). В ее состав вошли общества потребителей бывших союзных республик СССР - России, Беларуси, Украины, Казахстана, Туркменистана, Таджикистана и др. Представители потребительских организаций от этих республик образуют Координационный совет, который собирается один раз в полгода. В начале 1992 года прошел первый конгресс Конфедерации; теперь он собирается через каждые три года. Базой КонфОПа являются многочисленные общественные потребительские организации, которые были созданы гражданскими инициативами.

Общественные организации по защите прав потребителей подчас тесно сотрудничают с другими объединениями, например, с советами ветеранов Великой Отечественной войны, с организациями инвалидов, клубами автолюбителей, региональными центрами стандартизации, метрологии и сертификации, независимыми экспертизами, государственными органами по защите прав потребителей.

Одной из основных целей КонфОП является предоставление правдивой информации о товарах, работах, услугах, реализуемых на российском рынке; формирование потребительской культуры у всех слоев населения; непрерывное потребительское образование, охватывающее все уровни системы образования учащихся и др.

Осенью 1992 года совместно с организацией по тестированию товаров ФРГ "Штифтунг Варентест" КонфОП организовал выпуск специализированного потребительского журнала "Спрос", который в России является популярным потребительским изданием. Немецкая организация оказывало большую помощь молодому изданию, представляла для публикаций результаты собственных испытаний, обучала персонал и даже поддерживала материально. Независимое издание для потребителей "Спрос" помогает потребителю конкретными знаниями по материалам независимых испытаний разнообразных товаров — продуктов питания, бытовой техники и электроники, товаров для детей, одежды, обуви и др. товаров, производимых в России и ввозимых на ее территорию из-за рубежа. В этом издании можно найти экспертные оценки новинок рынка, анализ прецедентов, возникающих по обе стороны прилавка, а также обоснованную антирекламу. На страницах журнала идет диалог потребителя с чиновниками государственных учреждений разных уровней - представителями антимонопольных управлений, милиции, судов, банков, торговых и санитарных инспекций и т. п. В настоящее время тираж этого издания неуклонно повышается.

С 1994 года КонфОП проводит сравнительные потребительские испытания, является членом международной организации "International Testing" ("Международные организации"). Члены этой организации постоянно обмениваются результатами многих испытаний, а некоторые испытания проводят совместно. В процессе совместных испытаний происходит сравнение товара, реализуемого в разных странах, в том числе производимые одной фирмой.

Конфедерация ведет активную разъяснительную политику, она издает большое количество материалов (статьи, книги, брошюры, буклеты, методическая литература и т. д.), способствующих потребителю просвещению граждан и оказывающих реальную помощь общественным объединениям по защите прав потребителей. Подготовленные материалы Конфедерации регулярно публикуются на страницах многих региональных изданий и столичных, например в "Вечерней Москве", "Неделе", "Курантах", "Деловом мире" и других. У КонфОп была и своя газета - "Честное слово". В защиту прав потребителя", но, к сожалению, из-за финансовых трудностей она прекратила свое существование.

Сейчас потребительским организациям принадлежит одна из главных ролей в деле пропаганды потребительских знаний среди всех слоев российского общества, решения проблемы безопасного производства, в пропаганде идей рационального потребления, в поиске гармоничного решения проблемы взаимодействия и взаимовлияния человека и окружающей среды.

#### *Потребительское движение в России*

В 80-х годах XX века в бывшем СССР стали зарождаться общества, клубы, ассоциации по защите прав потребителей. В 1987-1988 годы эти общественные организации объединились в Федерацию обществ потребителей, президентом которой был Анатолий Собчак.

К началу 1992 года Федерация преобразуется в Международную конфедерацию обществ потребителей (КонфОП). В ее состав вошли общества потребителей бывших союзных республик СССР - России, Беларуси, Украины, Казахстана, Туркменистана, Таджикистана и др. Представители потребительских организаций от этих республик образуют Координационный совет, который собирается один раз в полгода. В начале 1992 года прошел первый конгресс Конфедерации; теперь он собирается через каждые три года. Базой КонфОПа являются многочисленные общественные потребительские организации, которые были созданы гражданскими инициативами.

Общественные организации по защите прав потребителей подчас тесно сотрудничают с другими объединениями, например, с советами ветеранов Великой Отечественной войны, с организациями инвалидов, клубами автолюбителей, региональными центрами стандартизации, метрологии и сертификации, независимыми экспертизами, государственными органами по защите прав потребителей.

Одной из основных целей КонфОП является предоставление правдивой информации о товарах, работах, услугах, реализуемых на российском рынке; формирование потребительской культуры у всех слоев населения; непрерывное потребительское образование, охватывающее все уровни системы образования учащихся и др.

Осенью 1992 года совместно с организацией по тестированию товаров ФРГ "Штифтунг Варентест" КонфОП организовал выпуск специализированного потребительского журнала "Спрос", который в России является популярным потребительским изданием. Немецкая организация оказывало большую помощь молодому изданию, представляла для публикаций результаты собственных испытаний, обучала персонал и даже поддерживала материально. Независимое издание для потребителей "Спрос" помогает потребителю конкретными знаниями по материалам независимых испытаний разнообразных товаров – продуктов питания, бытовой техники и электроники, товаров для детей, одежды, обуви и др. товаров, производимых в России и ввозимых на ее территорию из-за рубежа. В этом издании можно найти экспертные оценки новинок рынка, анализ прецедентов, возникающих по обе стороны прилавка, а также обоснованную антирекламу. На страницах журнала идет диалог потребителя с чиновниками государственных учреждений разных уровней - представителями антимонопольных управлений, милиции, судов, банков, торговых и санитарных инспекций и т. п. В настоящее время тираж этого издания неуклонно повышается.

С 1994 года КонфОП проводит сравнительные потребительские испытания, является членом международной организации "International Testing" ("Международные органи-

зации"). Члены этой организации постоянно обмениваются результатами многих испытаний, а некоторые испытания проводят совместно. В процессе совместных испытаний происходит сравнение товара, реализуемого в разных странах, в том числе производимые одной фирмой.

Конфедерация ведет активную разъяснительную политику, она издает большое количество материалов (статьи, книги, брошюры, буклеты, методическая литература и т. д.), способствующих потребителю просвещению граждан и оказывающих реальную помощь общественным объединениям по защите прав потребителей. Подготовленные материалы Конфедерации регулярно публикуются на страницах многих региональных изданий и столичных, например в "Вечерней Москве", "Неделе", "Курантах", "Деловом мире" и других. У КонфОп была и своя газета - "Честное слово". В защиту прав потребителя, но, к сожалению, из-за финансовых трудностей она прекратила свое существование.

Сейчас потребительским организациям принадлежит одна из главных ролей в деле пропаганды потребительских знаний среди всех слоев российского общества, решения проблемы безопасного производства, в пропаганде идей рационального потребления, в поиске гармоничного решения проблемы взаимодействия и взаимовлияния человека и окружающей среды.

## **Тема 2 Право потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг)**

### *Информация о товарах (работах, услугах)*

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую ему возможность правильного выбора (п.1 ст.10 Закона).

В ст. 10 Закона содержится объем требований, к информации обо всех товарах, оказываемых работах и услугах. Информация обо всех товарах, а также об оказываемых услугах должна содержать:

- обозначения стандартов, требованиям которых соответствуют товары (работы, услуги);
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);
- цена и условия приобретения товара (работ, услуг);
- правила и условия эффективного и безопасного пользования товарами (работами, услугами);
- место нахождения (юридический адрес) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации, уполномоченной на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);
- информацию о сертификации товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации. Предусмотрена конкретная форма, такой информации: маркировка знаком соответствия, данные о номере сертификата, сроке его действия и органе, его выдавшем;
- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

Информация о продуктах питания помимо вышеуказанной должна содержать в себе:

- сведения о составе продукта (в том числе перечень использованных в процессе его изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок);
- сведения о весе или объеме продукта;
- калорийность продукта;
- содержание в продукте вредных для здоровья человека веществ (сравнительно с обязательными требованиями стандарта);
- противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний (перечень таких товаров (работ, услуг) утверждается Правительством Российской Федерации);
- при упаковке или расфасовке продуктов питания на территории РФ они снабжаются информацией о месте их изготовления.

Если при определенных условиях возможна потеря каких-либо потребительских свойств продукта питания (например, хранение во влажном месте), то на упаковке товара указываются правила его хранения "Хранить в сухом месте" и способ восстановления свойств (например, на упаковке готовых завтраков "Подушечки", "Хлопья" и т. д. указывается следующая информация: "В случае потери хрустящих свойств продукт рекомендуется подсушить").

Важное значение как один из способов информирования имеет правильное, доступное и красочное оформление витрин. Например, в витринах магазина, ателье выставляются образцы только тех товаров, которые имеются в продаже или изготавливаются в организации. Каждый образец снабжается четко оформленным ярлыком и ценником. Прейскуранты цен на товары или услуги должны висеть на видном месте. По мере необходимости и с учетом сезона витрины обновляются. Витрины должны быть оборудованы в соответствии с установленными требованиями и обеспечены средствами, предупреждающими запотевание или обледенение стекол. В вечернее время витрины должны быть хорошо освещены. Образцы товаров, находящиеся в витринах, могут быть проданы по требованию покупателя. Образцы товаров, используемые как элемент композиционного оформления витрин или являющиеся инвентарем организации, ярлыками и ценниками не оформляются и продаже не подлежат.

### **Тема 3 Право потребителей на информацию**

#### *1. Понятие "информация" и общие требования к ней*

Очень важное значение для государственной политики защиты интересов потребителей играет право потребителя на предоставление ему необходимой и достоверной информации, на основе которой он может сделать компетентный выбор.

Закон РФ "О защите прав потребителя" устанавливает общие требования к информации, предоставляемой потребителю. Согласно ст. 8 Закона потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг).

Под **необходимой информацией** следует понимать ее полноту. Обычно потребитель не имеет достаточных знаний о товаре (работе, услуге), которые он желает приобрести. Поэтому продавец (изготовитель, исполнитель) должен предоставить потребителю информацию в таком объеме, который позволит потребителю оценить необходимость приобретения интересующего его товара, его свойства, его качество, правила пользования и хранения товара и на основе этого сделать правильный и нужный выбор товара (работы, услуги), а в дальнейшем использовать товар по назначению без помощи профессионалов.

Под **достоверной информацией** понимается соответствие содержащихся в ней сведений о товаре (работе, услуге) реальной действительности, то есть точное соответствие действительным свойствам товара. За достоверность рекламной информации отвечает то лицо, по чьему заказу реклама размещается в средствах массовой информации или иными способами доводится до потребителя.

Информация должна быть предоставлена потребителю в наглядной и доступной форме изготовителем или продавцом при заключении договора купли-продажи, выполнении работ, оказании услуг.

Постановлением Правительства РФ "Об утверждении Правил, обеспечивающих наличие на продуктах питания, ввозимых в Российскую Федерацию, информации на русском языке" от 27 декабря 1996 г. № 1575 установлено, что с 1 мая 1997 г. запрещена продажа на территории нашего государства импортных продуктов питания без информации о них на русском языке. Информация должна быть представлена на русском языке, а по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) - на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации (п.2., ст. 8

Закона). В наше время одним из источников информации является реклама в печати, по радио, телевидению, Интернет.

За содержание рекламы отвечает рекламодатель. Определенные требования к рекламе как к виду информации отражены в Международном кодексе рекламной практики (МКРП), который предназначен для использования в рамках национальных законов и международных правил, а в судебной практике - как справочный материал. МКРП провозглашает основные принципы рекламной деятельности:

- благопристойность;
- честность;
- правдивость.

Информация в рекламе должна правдиво и четко указывать природу, состав, местонахождение производства, дату выпуска, срок годности, область применения, потребительские свойства, условия доставки, обмена, возврата товара, а также условия ремонта, обслуживания и даже размер прибыли от реализации, предназначенной на благотворительные цели.

Закон "О защите прав потребителей" устанавливает объем сведений, которые в обязательном порядке предоставляются потребителю - это сведения об изготовителе (исполнителе, продавце) и сведения о товаре (работе, услуге).

#### ***Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)***

Содержание необходимой информации об изготовителе (исполнителе, продавце) заключено в ст. 9 Закона. Согласно требованиям этой статьи Закона информация об изготовителе (исполнителе, продавце) должна отражать следующие сведения:

*Фирменное наименование (наименование) организации.* Оно дает возможность потребителю отличать одних изготовителей (исполнителей и продавцов) от других. Фирменное наименование может представлять собой полное название (например, "Тулский хладокомбинат") или сокращенное название (ГАЗ, ЗИЛ, "Тулэнерго"), или оригинальное название ("Рот-Фронт", "Лакомка", "Чайка"). Оно неотделимо от самой организации и в случаях отчуждения осуществляется только вместе с ней. Согласно ст. 54 Гражданского кодекса РФ "наименование и место нахождения юридического лица", наименование предприятия должно обязательно содержать указание на его организационно-правовую форму, так как от этой формы зависит объем имущественной ответственности предприятия, которую они несут в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств.

*Место нахождения организации.* В соответствии с российским законодательством все предприятия, действующие на территории РФ, проходят государственную регистрацию. Таким образом, место нахождения организации определяется местом ее государственной регистрации, т. е. юридическим адресом. Конкретный адрес той или иной организации указывается в уставе или учредительном договоре организации. Если потребитель вступает в товарно-денежные отношения с индивидуальным предпринимателем, то этот предприниматель должен предоставить потребителю сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Значение юридического адреса велико, так как он определяет точное местонахождение организации, дает возможность потребителю предъявлять претензии и судебные иски, исполнять в отношении организации различные обязательства и решать многие другие проблемы.

*Режим работы продавца (исполнителя).* Продавцы, исполнители и индивидуальные предприниматели самостоятельно устанавливают режим функционирования своей организации (за исключением государственных (муниципальных) организаций). Организация обязана соблюдать установленный режим работы и предоставить потребителю информацию о нем. В этой информации сообщается время начала и окончания работы (например, с 9.00 до 20.00; круглосуточно и т. д.), если есть - то время перерыва; дни недели, когда организация работает; санитарные и сокращенные дни, выходные дни. Режим работы предприятия должен соответствовать объявленному. Информация о продавцах

(исполнителях), режиме их работы должна находиться на вывеске предприятия. Вывеска помещается на доступном для ознакомления с указанной на ней информацией месте.

*Сведения о лицензии.* Согласно п.2 ст.9 Закона "если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию. Если у организации нет лицензии, то государственные органы имеют право остановить ее работу.

#### *Ответственность за ненадлежащую информацию*

Закон "О защите прав потребителей" не только обязует продавца (изготовителя, исполнителя) предоставлять потребителю информацию как о себе так и о товарах, работах, услугах, но и устанавливает ответственность за нарушение этих обязанностей. Ст. 12 Закона устанавливает следующие виды ненадлежащей информации:

- недостоверная, то есть такая, которая не соответствует действительности;
- недостаточно полная информация, то есть информация, которая не позволяет потребителю сделать правильный выбор необходимого товара (работы, услуги) либо которая не позволяет ему использовать этот товар по назначению.

За предоставление недостоверной или недостаточно полной информации потребителю наступает ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) согласно ст. 12 Закона.

Если были нарушены права потребителя в части непредоставления информации, а он приобрел товар (работу, услугу), не обладающий необходимыми потребителю свойствами, потребитель имеет право расторгнуть договор, потребовать возмещения убытков, а также вернуть товар (выполненную работу) изготовителю (исполнителю, продавцу).

Если из-за отсутствия информации (отсутствует инструкция по сборке, нет правил пользования) потребитель не может использовать товар (работу, услугу) по назначению, он вправе потребовать предоставления ему информации в разумно короткий срок. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, то потребитель имеет право вернуть товар продавцу и потребовать возмещение убытков.

В случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя из-за недостоверной или недостаточно полной информации потребитель вправе требовать от изготовителя (исполнителя, продавца) возмещения вреда, предусмотренно ст. 14 Закона. Если вред причинен природным объектам (земле, деревьям, кустарникам и т. д.), находящимся в собственности потребителя, он также вправе потребовать также полного возмещения ущерба.

Если из-за недостоверной или недостаточно полной информации проявились вышеуказанные последствия позднее, то потребитель вправе обратиться в суд и требовать возмещения убытков. Рассматривая такие споры, суд должен исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

## **Тема 4 Ответственность участников отношений по защите прав потребителей**

### *Административная ответственность*

Законодательство о защите прав потребителей - это целая система и группа нормативных актов, законов, постановлений правительства, регулирующие отдельные сферы потребительского законодательства.

В современном законодательстве РФ уделяется большое внимание юридической ответственности продавца, изготовителя, исполнителя за нарушение прав потребителя. От наиболее существенных нарушений потребителей защищает административное, гражданское и уголовное законодательство.

Основанием для ее возникновения административной ответственности является административное правонарушение. Элементами административного правонарушения являются: объект, объективная сторона, субъект, субъективная сторона.

КоАП РСФСР указывает, что мера ответственности за административное правонарушение выражается в административном взыскании. Административное взыскание применяется в целях:

- воспитания лица, совершившего административное правонарушение;
- предупреждения совершения им новых правонарушений;
- предупреждение совершения правонарушений другими лицами. (ст. 23 КоАП РСФСР).

Ст. 24 КоАП РСФСР называет виды административных взысканий. Некоторые из них налагаются за нарушение прав потребителей. Чаще всего это:

- предупреждение, которое выносится в письменной форме или иными способами;
- штраф - денежное взыскание, налагаемое за административное правонарушение в случаях и пределах предусмотренных законодательством. Штраф может устанавливаться в пределах от 1/10 до 100 минимальных размеров оплаты труда; до десятикратной величины стоимости похищенного, утраченного, поврежденного имущества; в размере незаконного дохода, полученного в результате административного правонарушения. В исключительных случаях штраф может быть установлен в большем размере;
- конфискация, которая состоит в принудительном безвозмездном обращении предмета, явившегося орудием совершения или непосредственным объектом правонарушения, в собственность государства.

Глава 12 КоАП РСФСР непосредственно затрагивает интересы потребителя и определяет ответственность за административные правонарушения в области торговли и финансов.

В зависимости от совершенного правонарушения назначается и мера административного взыскания. Так, ст. 146 указывает, что за нарушение правил торговли влечет наложение штрафа от 3 до 25 минимальных размеров оплаты труда.

Согласно ст. 146.3. незаконная торговля товарами и иными предметами, реализация которых запрещена или ограничена, наказывается штрафом от 3 до 100 минимальных размеров оплаты труда.

Согласно ст.146.4. продажа товаров, не соответствующих требованиям стандартов, техническим условиям и эталонам качества, комплектности и упаковки, всеми предприятиями торговли, независимо от формы собственности, карается наложением штрафа от 3 до 25 минимальных размеров оплаты труда, а при реализации продовольственных товаров с нарушением санитарных правил или без сертификата налагается штраф от 5 до 100 минимальных размеров оплаты труда с конфискацией товаров или без таковой.

Согласно ст. 146.5.; 146.6. продажа товаров без документов и нарушение государственной дисциплины цен караются наложением штрафа от 50 до 100 минимальных размеров оплаты труда.

Продаже подакцизных товаров без маркировки марками установленных образцов влечет наложение штрафа от 10 до 100 минимальных размеров оплаты труда, но эти же действия, совершенные руководителями или должностными лицами, осуществляющими продажу подакцизных товаров без маркировки, могут повлечь штраф от 100 минимальных размеров оплаты труда с конфискацией немаркированного товара ( ст. 146.7.).

При обмане потребителя в небольшом размере, то есть ущерб, причиненный потребителю, не превышает 1/10 части минимального размера оплаты труда, вступает в силу ст. 150.3., согласно которой на нарушителя налагается штраф от 1 до 30 минимальных размеров оплаты труда.

Взыскание за административное правонарушение применяется только к лицу, его совершившему. Только лишь при наличии состава административного правонарушения лицо привлекается к административной ответственности. Взыскание налагается в точном соответствии с законодательством об административных правонарушениях.

*Гражданско-правовая ответственность*

Гражданское законодательство и Закон РФ "О защите прав потребителей" действуют в комплексе и дополняют друг друга. Основное регулирование отношений между потребителем, продавцом, изготовителем и исполнителем все-таки осуществляется нормами гражданского законодательства. Конституционная норма о гарантиях судебной защиты прав и свобод граждан (ст.46 Конституции РФ) применительно к гражданскому законодательству конкретизирована положениями ст. 11 ГК РФ, предусматривающими защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав судом, в соответствии с нормами о подведомственности.

Под гражданско-правовой ответственностью понимаются санкции, связанные с дополнительными обременениями для правонарушителя, являясь для него определенным наказанием за совершенное правонарушение.

Ответственность продавца, изготовителя, исполнителя перед потребителем определяется взаимоотношениями сторон, их правами и обязанностями, например договором, квитанцией об оказании услуги, выполненной работе; квитанцией-заказом, транспортная накладная и т.д.

Гражданское законодательство предусматривает различные формы ответственности за нарушения, например такие, как возмещение убытков (ст. 15 ГК), уплата неустойки (ст. 330 ГК) и др.

Если потребитель понес убытки вследствие недостатков товара (работы, услуги), то они подлежат возмещению сверх неустойки, установленной Законом РФ "О защите прав потребителей". При этом выплата неустойки и убытков не освобождает продавца (изготовителя, исполнителя) от выполнения возложенных на него обязанностей (п.2, 3 ст. 11 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Возмещение убытков потребителю обусловлено тем фактом, что они являются существенным и распространенным последствием приобретения некачественного товара, выполненной работы или оказанной услуги. Эта форма ответственности имеет общее значение и применяется во всех случаях нарушения прав гражданина, если иное не предусмотрено законом или договором. Возмещение убытков направлено на восстановление имущественных прав потерпевшего за счет имущества правонарушителя. Таким образом, возмещение убытков является компенсационной мерой, которая позволяет вернуть имущественное положение потерпевшего в первоначальное состояние. Убытки могут выражаться в реальном ущербе и в упущенной выгоде. П.2 ст. 15 ГК указывает на то, что реальный ущерб включает в себя расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества. Другая часть п. 2 ст. 15 говорит о несостоявшемся увеличении имущества потерпевшего и называется упущенной выгодой, включающей в себя неполученные доходы, которые мог бы получить потерпевший при обычных условиях гражданского оборота. Упущенная выгода должна быть подтверждена документально. В п. 3 и 4 ст. 393 ГК установлены правила, исчисляющие убытки. Учитывая конкретные обстоятельства дела, суд может удовлетворить требования о возмещении убытков, принимая во внимание условия инфляции, цены существующие в день вынесения решения. Указанное правило применяется в том случае, если иное не предусмотрено законом, или иными правовыми актами.

#### *Уголовная ответственность*

Нормы, предусматривающие ответственность за нарушение прав потребителей, содержатся и в Уголовном кодексе Российской Федерации. В соответствии со ст. 8 УК РФ основанием для возникновения уголовной ответственности является совершение деяния, содержащего все признаки состава преступления. Согласно этому, лицо может быть признано виновным в совершении преступления и нести уголовную ответственность только в том случае, если совершенное им деяние прямо предусмотрено одной из норм Особенной части уголовного законодательства.

В сфере делового и экономического оборота нередко можно столкнуться с недобросовестной конкуренцией, с самовольным использованием товарного знака, что влечет нарушение порядка осуществления предпринимательской деятельности на рынке, приносящее вред потребителям товаров и услуг.

Другой разновидностью недобросовестной конкуренции является заведомо ложная реклама. Такой вид рекламы может причинить вред деловой репутации участников рынка товаров, работ, услуг и интересам потребителей. В соответствии с Законом РФ "О рекламе" от 14 июня 1995 года под рекламой понимается распространяемая в любой форме, с помощью любых средств информация о физическом или юридическом лице, товарах, идеях и начинаниях (рекламная информация), которая предназначена для неопределенного круга лиц и призвана формировать или поддерживать интерес к этим физическому, юридическому лицу, товарами, идеями и начинаниями и способствовать реализации товаров, идей и начинаний. Ложной рекламной информацией признается информация, с помощью которой рекламодатель вводит в заблуждение потребителя рекламы. Ст. 182 УК РФ вводит ответственность за заведомо ложную рекламу - штраф в размере от 200 до 500 минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от 2 до 5 месяцев, либо обязательными работами на срок от ста восьмидесяти до двухсот сорока часов, либо арестом на срок от трех до шести месяцев, либо лишением свободы на срок до двух лет.

В УК РФ недавно появилась статья, предусматривающая ответственность за обман потребителей (ст.200 УК РФ). Статья содержит примерный перечень способов обмана потребителей: обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (услуги), иной обман - и наказание за обман - штраф в размере от 100 до 200 минимальных размеров оплаты труда или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного до двух месяцев, либо обязательными работами на срок от ста восьмидесяти до двухсот сорока часов, либо исправительными работами на срок от одного года до двух лет.

Обязательным признаком обмана потребителей является его совершение в значительном размере, под которым, согласно примечанию к ст. 200 УК РФ, признается обман, причинивший потребителям ущерб в сумме, превышающей одну десятую часть минимального размера оплаты труда.

В части 2.ст. 200 УК РФ установлена ответственность за обман потребителей, совершенный лицом, ранее судимым за обман потребителей (п. "а"), группой лиц по предварительному сговору или организованной группой (п. "б"), в крупном размере (п. "в"). Данные лица наказываются лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет.

В соответствии с примечанием к ст. 200 УК РФ обманом потребителей в крупном размере признается обман, причинивший потребителям ущерб в сумме не менее одного минимального размера оплаты труда.

Для наступления уголовной ответственности по ст. 238 "Выпуск или продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности" необходимо наличие следующих фактов:

- неправомерная выдача официального документа, удостоверяющего соответствие товара (работ, услуг) требованиям безопасности, то есть когда нарушен установленный порядок получения такого документа либо он выдан без необходимой проверки сертифицируемой продукции (работ, услуг);

- неправомерное использование документов (сертификат соответствия, лицензия на применение знака соответствия) в том случае, когда документ был получен неправомерно, либо когда он был приостановлен или прекращен уполномоченным органом, либо когда были внесены изменения в техническую документацию и в технологический процесс,

влияющие на характеристики, проверяемые при сертификации, либо когда сертификат ответственности используется после истечения срока его действия.

Для наступления ответственности по ч. 1 ст. 238 УК РФ необходимо, чтобы указанные действия повлекли причинение вреда здоровью - от легкого до тяжелого - хотя бы одного человека.

В ч. 2 ст. 238 УК РФ среди квалифицирующих признаков данного деяния указаны совершение его в отношении товаров (работ, услуг), предназначенных для детей в возрасте от шести лет, причинение по неосторожности вреда здоровью двух или более лиц, причинение по неосторожности смерти одному человеку.

Деяния, предусмотренные ч. 1 или 2 настоящей статьи, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц, являются признаком состава рассматриваемого преступления с особо отягчающими обстоятельствами (ч.3 ст. 238 УК РФ).

#### *Юридический конфликт.*

В результате приобретения потребителем некачественного товара (работы, услуги) между ним и продавцом (изготовителем, исполнителем) возникает конфликт.

Юридический конфликт - разновидность конфликта социального, под которым обычно понимается противоборство двух или нескольких субъектов, обусловленное противоположностью (несовместимостью) их интересов, потребностей, систем ценностей или знаний. Это может быть "войной без правил", но во многих случаях она опирается на те или иные социальные нормы (правовые, нравственные, технические и т. п.).

На западе в течение многих лет проблематика, связанная с конфликтами, изучается специальной дисциплиной - конфликтологией, которая находится на стыке социологии, психологии, юриспруденции, истории и других наук.

С гражданско-правовых позиций можно выделить две группы субъектов: физические и юридические лица.

Современные юристы выделяют следующие стадии развития юридического конфликта:

- возникновение у одной или обеих сторон социального конфликта мотивов юридического характера. Это так называемая латентная стадия, то есть когда конфликт еще не начался;
- возникновение новых правовых отношений между сторонами, находящимися в конфликте (подача заявления в суд). Здесь уже наступает юридическая стадия;
- развитие (изменение, прекращение) правовых отношений в связи с рассмотрением дела юридической инстанцией, в данном случае - судом. Эта стадия может быть длительной и претерпевать различные изменения;
- издание правового акта, завершающего конфликт.

Возвращение гражданам денежных средств в зависимости от ситуации возможно различными правовыми способами.

- гражданское судопроизводство - путем подачи исковых заявлений в суды и получения исполнительных листов;
- уголовное судопроизводство - путем заявления гражданских исков по уголовным делам, возбужденным в отношении предпринимателей, обвиняемых в совершении преступных действий (чаще всего мошенничества в особо крупных размерах). Если потребитель пострадал вследствие совершения преступления, в частности мошенничества или присвоения вверенного имущества, то он признается гражданским истцом по уголовному делу. В этом случае потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины, а его исковое заявление удовлетворяется приговором суда по уголовному делу;
- арбитражное судопроизводство - путем объявления о ликвидации юридического лица, созданного или функционирующего незаконно. В Гражданском Кодексе РФ (ст. 61 "Ликвидация юридического лица", ст. 63 "Порядок ликвидации юридического лица") предусмотрена процедура ликвидации юридического лица, которая включает в себя образование судом ликвидационной комиссии, установление судом срока ликвидации;

- арбитражное судопроизводство - путем объявления юридических лиц банкротами (неплатежеспособными). Выплаты кредиторам денежных сумм в порядке очередности установлены ГК РФ (ст.64 "Удовлетворение требований кредиторов"). При недостаточности имущества ликвидируемого юридического лица оно распределяется между кредиторами пропорционально суммам требований, подлежащих удовлетворению;

- возмещение ущерба государством, причиненного потерпевшим от преступлений, и обеспечение потерпевшему доступа к правосудию (Конституция РФ ст. 52). Это значит, что гражданин, пострадавший от преступления, имеет право на предъявление исков к государству для полного возмещения ущерба (убытков и упущенной выгоды) из бюджета государства. Государство обязано возместить ущерб, если факт совершения преступления удостоверен следственными органами, но уголовное дело прекращено за недоказанностью участия обвиняемого в совершении преступления (п.2, ст.208 УПК РСФСР) или вынесен оправдательный приговор по тому же основанию (п.3, ч.2, ст.309 УПК РСФСР), или производство по делу приостановлено ввиду сокрытия обвиняемого от следствия и суда, неустановления его местопребывания (п.1 и 3, ст.195, п. 2,ст.257 УПК РСФСР). Таким образом, государство несет материальную ответственность перед потерпевшим за свою неспособность раскрывать преступления. Такая норма соответствует международным стандартам, однако она почти не применяется судами РФ из-за отсутствия у государства достаточных денежных средств.

## **Тема 5 Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям**

### *Права потребителя в случае приобретения товара с недостатками*

Глава II Закона "О защите прав потребителей" рассматривает права потребителя при продаже ему товаров. В частности, ст. 18 Закона указывает на последствия продажи потребителю товара ненадлежащего качества. Однако в преамбуле к закону и тексте статьи не разъясняется, что подразумевается под "ненадлежащим качеством" товара. Поэтому можно предположить, что это товар, в котором есть недостатки или существенные недостатки.

Под недостатками понимается "несоответствие товара стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товара".

Недостатки могут быть двух типов: явные, которые обнаруживаются при принятии, осмотре товара, и скрытые, которые выявляются лишь только в процессе эксплуатации, хранения или употребления товара.

В порядке исключения следует отметить, что если продавец указал потребителю на явные и скрытые недостатки товара при покупке, то потребитель не имеет права воспользоваться положениями ст. 18 закона.

Однако если потребитель приобрел товар ненадлежащего качества и это не было оговорено продавцом, он имеет право по своему выбору предъявить одно из нижеуказанных требований:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранение потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула);
- расторжение договора купли-продажи.

При этом потребитель обязан вернуть продавцу товар с недостатком, а также потребовать полного возмещения убытков, причиненных некачественным товаром.

Что касается технически сложных товаров, потребитель имеет право предъявить продавцу только требования, указанные под № 1 и 2. Остальные же требования потребитель предъявляет только при обнаружении в товаре существенных недостатков. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

В отношении товаров, реализуемых через комиссионные магазины, требования потребителя об устранении недостатков товара или возмещении расходов на исправление недостатков и о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) удовлетворяются только с согласия продавца. Потребитель имеет возможность выдвинуть иные требования: о соразмерном уменьшении покупной цены, о замене товара на такой же товар другой марки (модели, артикула), о расторжении договора купли-продажи. Такие требования подлежат удовлетворению на общих основаниях, как и при покупке не в комиссионном магазине.

По тем товарам, на которые установлены сроки годности, потребитель вправе по своему выбору предъявить следующие требования: о замене товара или о возврате уплаченной за него суммы (п.4 ст.18 Закона). Эти требования предъявляются только продавцу и лишь в случае, если недостатки обнаружены в пределах срока годности.

Основным условием для удовлетворения требований потребителя является предъявление им товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, - технического паспорта или иного заменяющего его документа.

Закон возлагает обязанность на продавца выдавать товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт и время покупки товара у определенного продавца.

"Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю осуществляется силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним" (п.6 ст.18 Закона). Это значит, что выше указанные лица должны обеспечить подготовку купленного товара к упаковке, транспортировке, погрузке, разгрузке, перевозке до места, указанного потребителем. Потребитель имеет право на документальное оформление принятия товара к перевозке. Это могут быть накладная, договор перевозки, квитанция и т. п. Стоимость доставки или возврата товара определяется согласно документу, выданному транспортной организацией, или на основе расценок данной местности (например, за один километр - 7 рублей). На основании договора между потребителем и продавцом (изготовителем) доставка и возврат товара могут осуществляться силами потребителя, а расходы потребителю оплачивает продавец (изготовитель) или организация, выполняющая их функции.

*Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.*

*Замена товара ненадлежащего качества*

Для устранения недостатков в товаре Законом устанавливаются разные сроки. Срок исчисляемый годами, истекает в соответствующие год, месяц и число (например, 20 июля 2001 г.). Если срок исчисляемого месяца приходится на такой месяц, в котором нет соответствующей даты, то срок считается истекшим в последний день этого месяца. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день. Нерабочими днями по трудовому законодательству РФ являются выходные и праздничные дни. Так, например, если срок заканчивается 12 июня, то он переносится на следующий день.

Ст. 19 Закона определяет сроки устранения недостатков в купленном товаре.

Если недостатки товара проявились в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем, то потребитель имеет право на устранение этих недостатков.

Если же гарантийный срок или срок годности не установлены, потребитель имеет право предъявить свои требования в течение шести месяцев с момента покупки товара, а в отношении недвижимости - в течение двух лет с момента ее приобретения.

По окончании сроков, указанных в п.1 ст.19 Закона, потребитель вправе предъявить требования о безвозмездном устранении недостатков товара или о возмещении расходов на устранение недостатков товара в отношении существенных недостатков, допущенных по вине изготовителя, если эти недостатки обнаружены в течение срока годности, а если срок годности не установлен, - в течение 10 лет с дня передачи товара потребителю.

Если требования потребителя не удовлетворяются в течение 20 дней с момента их предъявления, то потребитель имеет право предъявить требования, установленные п. 3 ст.18 Закона, т. е. соразмерное уменьшение покупной цены товара или замена товара на такой же товар другой марки (модели, артикула).

На комплектующие детали технически сложного товара могут быть установлены тоже гарантийные сроки. Гарантийный срок на комплектующие изделия исчисляются в том же порядке, что и на основной товар, он не может быть меньше чем на основной товар.

Недостатки, выявленные в товаре, устраняются изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца), в течение 20 дней с момента предъявления соответствующего требования потребителем (п.1 ст.20 закона).

Согласно п.2 ст. 20 и п.1 ст. 21 Закона на период устранения недостатков, ремонта или замены товаров длительного пользования по требованию потребителя ему должны предоставить аналогичный товар в безвозмездное пользование с бесплатной доставкой. При предъявлении этого требования потребителем изготовитель (продавец) обязаны в семидневный срок предоставить потребителю аналогичный товар на период ремонта. Постановлением Совета Министров Правительства РФ от 8 октября 1993 г. № 995 установлен перечень товаров длительного пользования, на которые это требование не распространяется. К такой группе товаров относятся:

- автотранспортные средства (кроме автотранспортных средств, приобретенных инвалидами с разрешения органов социальной защиты населения РФ);
- мебель;
- электробритвы;
- электрощипцы для завивки волос;
- электрофены;
- медицинские электрорефлекторы;
- электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла;
- электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели детского питания и др).

В случае устранения недостатков в товаре гарантийный срок продлевается на время, когда товар не эксплуатировался. При устранении недостатков комплектующего изделия или составной части товара гарантийный срок на новое комплектующее изделие и составную часть исчисляются со дня получения потребителем товара из ремонта ( п. 4 ст. 20 Закона).

Требования о замене товара (ст. 21 Закона) удовлетворяются продавцом (изготовителем) или организацией, выполняющей функции продавца (изготовителя), на основании договора с ними в течении 7 дней с момента предъявления такого требования. Если возникает необходимость дополнительно проверить качество товара, то срок увеличивается до 20 дней.

Если в день обращения потребителя аналогичный для замены товар отсутствует, он тогда заменяется в течение 1 месяца со дня предъявления указанного требования.

В районах Крайнего Севера и других районах сезонного завоза, если отсутствует товар в момент заявления потребителя об обмене это требование подлежит удовлетворению в срок, необходимый для очередной доставки товара. Это происходит только в том случае, если необходимый для замены товар отсутствует в день обращения потребителя.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть такой, который не был в употреблении.

При замене товара гарантийный срок на новый товар исчисляется заново - со дня передачи его потребителю.

Согласно п.5 ст.13 Закона требования потребителя об уплате неустойки подлежат удовлетворению в добровольном порядке. Но если потребитель не предъявил требование

об уплате неустойки в досудебном порядке, он не лишается возможности обратиться в суд с требованием о взыскании неустойки. Это требование заявляется как самостоятельное, а также может быть заявлено вместе с другими требованиями. Как свидетельствует судебная практика, суд при удовлетворении требования потребителя о взыскании неустойки исходит из стоимости товара в день вынесения решения суда.

*Расчеты с потребителем в случае замены товара с недостатком или расторжения договора*

Ст. 24 Закона определяет порядок перерасчета цены товара, приобретенного потребителем.

При замене товара с недостатком на товар той же марки (модели, артикула) перерасчет цены не производится.

Требования, сформулированные в п.2 ст. 24, предполагают замену товара на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены за товар. Если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, представляемого взамен, то потребитель должен оплатить разницу, если же - наоборот, то потребителю выплачивается разница суммы за товар. Цена товара, предоставляемого взамен, определяется в день предъявления требований потребителем, а в случае понижения цены - на день покупки товара потребителем. Если требования потребителя о перерасчете цены не были добровольно удовлетворены продавцом, то согласно п. 2 ст. 504 ГК РФ потребитель имеет право произвести расчеты исходя из цен товара на момент вынесения решения суда. Указанное требование должно быть исполнено в те же сроки, что и требование о замене товара на товар аналогичной марки (модели, артикула). За просрочку этого требования также предусмотрена неустойка.

При расторжении договора купли-продажи потребитель обязан возвратить товар с недостатком и имеет право на возмещение убытков. Если никаких убытков у потребителя нет, то расчет между ним и продавцом производится просто.

При расторжении договора в случае повышения цены на товар, расчеты, с потребителем производятся аналогичные возвращенному товару с недостатками, исходя из цены на день удовлетворения требования потребителя о расторжении договора купли-продажи. В случае снижения цены товара следует исходить из цены товара на день его покупки.

*Порядок обмена товара надлежащего качества*

Часто встречаются случаи, когда товар, купленный потребителем, - качественный, но по определенным причинам потребитель не имеет возможности использовать его по назначению. Ст. 25 Закона устанавливает право потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, в случае: если товар не подошел ему по форме, габаритам, расцветке, размеру, фасону либо по иным причинам.

Потребитель имеет право обменять товар в течение 14 дней (не считая дня его покупки).

Если товар необходимо установить, подключить, то этот срок (14 дней) исчисляется со следующего дня после осуществления этих действий.

Продавец должен обменять товар, если:

- товар не был в употреблении;
- сохранен его товарный вид, потребительские свойства;
- сохранены пломбы, фабричные ярлыки;
- у потребителя есть товарный или кассовый чек на товар.

Требования об обмене товара предъявляются только продавцу, у которого был приобретен данный товар.

Если в день обращения потребителя к продавцу необходимого для замены товара нет, то потребитель имеет право расторгнуть договор купли-продажи, с возвратом уплаченной суммы, или ожидать поступления необходимого товара в продажу. На продавца возлагается обязанность сообщить потребителю о поступлении в продажу аналогичного

товара. Для этого потребитель должен оставить продавцу свои адрес и телефон, по которым он будет извещен о поступлении в продажу товара.

Однако не все виды непродовольственного товара надлежащего качества подлежат обмену.

Перечень этих товаров утверждается Правительством РФ.

### **Тема 6 Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)**

*Сроки на выполнение работ и оказание услуг. Последствия нарушения этих сроков*

Согласно п. 1 ст. 4 Закона "О защите прав потребителей" продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. Срок в договоре на выполнение работы, оказание услуги является одним из основных его условий. В Законе говорится, что исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором. В договоре предусматривается срок выполнения работы (оказания услуги), если он определенными правилами не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный правилами.

Пункт 2. ст. 27 Закона раскрывает порядок определения сроков выполнения работы (оказания услуги). Срок в договоре определяется календарной датой (периодом), к которой выполняются работа (услуга), или датой (периодом), к которой исполнитель обязан приступить для выполнения работы (оказания услуги).

Для правильного исчисления срока необходимо определить его начало и окончание. В ст. 191 ГК РФ "Начало срока, определенного периода времени" говорится, что течение срока, определенного периода времени начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало.

Если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям в течение срока действия договора, наряду с общим сроком исполнения работы (оказание услуги) в содержании договора отражаются частные (промежуточные) сроки. Эти частные сроки конкретизируют обязанности исполнителя, придают выполняемой работе (оказываемой услуге) четкость и определенность.

Установленные сроки начала и окончания работ (оказания услуг) изменяются только по соглашению сторон договора. Если достигнуто такое согласие, то новые сроки должны быть указаны в договоре или дополнительном соглашении.

Согласно п. 5 ст. 28 Закона установлена имущественная ответственность исполнителя за нарушение сроков начала и окончания выполнения работ (оказания услуг) или назначенных потребителем новых сроков (на основании п.1 настоящей статьи) в виде неустойки.

Неустойка уплачивается исполнителем потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) в размере 3 % от цены выполненной работы (оказанной услуги). Если стоимость работ (услуг) не была определена в договоре, то неустойка взыскивается от общей цены заказа. Размер неустойки может быть установлен более высоким, однако для этого необходимо соглашение сторон, заключенное в письменной форме.

Неустойка начинает взыскиваться со дня (часа), следующего за днем (часом), к которому работа (услуга) должна была начать выполняться или должна быть выполнена, и заканчивается началом или окончанием исполнения работ (оказания услуг). Взыскиваемая неустойка не может превышать стоимости работы (услуги) или общей стоимости заказа. Если цена работы (услуги) отдельно не определялась, то размер неустойки определяется от общей цены договора (заказа).

Размер неустойки определяется исходя из цены работы (услуги) или договора (заказа), существующей в том месте, в котором требование потребителя должно быть удовлетворено исполнителем, на день добровольного удовлетворения или в день вынесения судебного решения.

Закон освобождает исполнителя от уплаты неустойки и возмещения убытков, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы, т. е. наступления такого события, которое исполнитель не мог предотвратить никакими средствами, или по вине потребителя.

*Права потребителя в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге). Сроки устранения недостатков*

В соответствии со ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге) имеет право по своему выбору потребовать от исполнителя:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) силами потребителя или третьими лицами.

Потребитель имеет право требовать от исполнителя уменьшения цены за выполненную работу в том случае, если он предъявил требование о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги).

Правовые последствия нарушения требований к качеству выполненной работы (оказанной услуги) сходны с последствиями и правами при продаже товаров с недостатками.

Потребитель может расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков:

- если недостатки не были устранены исполнителем в срок, указанный в договоре;
- если в работе присутствуют существенные недостатки или есть существенные отступления от условий договора.

Вышеперечисленные требования предъявляются при принятии выполненной работы (услуги) или в процессе ее выполнения.

После уже принятой работы (услуги) требования по поводу скрытых недостатков могут быть предъявлены позднее: в течение гарантийного срока или в течение 6 месяцев со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги), если отсутствует гарантийный срок. Что касается недостатков в строении или иного недвижимого имущества, требования предъявляются в течение гарантийного срока, а если он не установлен - в течение 2 лет.

Согласно п. 4 ст. 29 Закона, если выявленный существенный недостаток выполненной работы (услуги) допущен по вине исполнителя, потребитель имеет право требовать безвозмездного устранения этого недостатка и по истечении гарантийного срока. Такое требование предъявляется в течение срока службы или в течение 10 лет со дня принятия работы, если срок службы не установлен.

На исполнителя возлагается обязанность своевременного удовлетворения требований потребителя, в противном случае потребитель по своему выбору вправе предъявить требования:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества и повторное выполнение работы (услуги) подлежат исполнению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги). Если же такой срок не установлен, то в срок, указанный в договоре, который не был исполнен надлежащим образом.

За нарушение этих сроков с исполнителя взыскивается неустойка, оговоренная в Законе, а также потребитель имеет право предъявить иные требования согласно п. 1 ст. 28 и п.1 и 4 ст. 29 Закона.

## **Тема 7 Государственная защита прав потребителей. Негосударственные формы защиты прав потребителей**

### *Государственные органы по защите прав потребителей*

Согласно главе 4 Закона государственная защита прав потребителей осуществляется федеральными органами государственного управления, на которые возложена обязанность следить за соблюдением законодательства о защите прав потребителей и осуществлять контроль и надзор за безопасностью товаров, работ и услуг. К таким государственным органам относятся федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы), федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России), федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора РФ (Госсанэпиднадзор), федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов РФ, органы по защите прав потребителей при местной администрации, а также иные федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы.

В соответствии со ст. 40 Закона федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы):

- осуществляют государственный контроль за соблюдением законов, иных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- направляет предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) о прекращении нарушений прав потребителей, в том числе о прекращении продажи товаров (выполнении работ), на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены, и о приостановлении продажи товаров (выполнении работ, оказании услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре (работе, услуге);
- направляет материалы о нарушении прав потребителей в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия данной лицензии или о досрочном ее аннулировании;
- направляет в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материала для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных законом прав потребителей;
- вправе заключать соглашения с изготовителями (исполнителями, продавцами) о соблюдении ими правил и обычаев делового оборота в интересах потребителей;
- вправе обращаться в суд, арбитражный суд с исками в защиту прав потребителей;
- только лишь федеральный антимонопольный орган наделен полномочиями давать официальные разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов РФ, регулирующих вопросы в сфере защиты прав потребителей. Такие разъяснения даются федеральным антимонопольным органом по своей инициативе, по запросам отдельных граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и органов власти и управления. Эти разъяснения доводятся до сведения таких лиц, которые применяют законодательство о защите прав потребителей, и являются обязательными для них.

Закон предоставляет право федеральному антимонопольному органу (его территориальным органам) налагать штраф за уклонение от исполнения или за несвоевременное исполнение предписаний о прекращении нарушений прав потребителей. При этом сумма штрафа может достигать пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных законом РФ. Штраф налагается должностным лицом федерального антимонопольного органа (его территориального органа). В отношении порядка рассмотрения дел о наложении штрафов за уклонение от исполнения или несвоевременного исполнения законных предписаний действует следующий нормативно-правовой акт - Положение о порядке рассмотрения ГКАП России и его территориальными управлениями дел о нарушениях законов и

иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, утвержденное приказом ГКАП РФ от 4 апреля 1996г. № 42.

Согласно ст. 42 Закона контроль за безопасностью товаров (работ, услуг) осуществляют следующие органы государственного управления и их территориальные органы (в пределах своей компетенции) как:

1. федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России);
2. федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора (Госсанэпиднадзор);
3. федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов РФ (Минприроды РФ);
4. Другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы) в соответствии со своей компетенцией.

Общие задачи, стоящие перед вышеуказанными органами, определяют и единство их компетенции. Закон предоставляет им следующие полномочия:

- осуществлять контроль за соблюдением требований к безопасности товаров (работ, услуг);

- направлять предписания об устранении нарушений требований безопасности товаров (работ, услуг), требований о снятии с производства таких товаров (работ, услуг), прекращение выпуска и продажи таких товаров (выполнения работ, оказания услуг), прекращение продажи товаров с истекшими сроками годности и товаров (работ), на которые должны быть установлены сроки годности, но не установлены, а также требования о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товарах (работах, услугах), об отзыве их от потребителей и информировании об этом потребителей;

- предъявлять иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований безопасности товаров (работ, услуг).

Примерный перечень случаев нарушения требований по безопасности, для устранения которых указанные органы вправе направлять предписания об их устранении содержится в Приказе ГКАП РФ от 15 августа 1994 г. № 90.

Выше указанные органы, контролирующие безопасность товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции устанавливают обязательные требования к безопасности товаров (работ, услуг) и осуществляют контроль за соблюдением этих требований.

П. 2 ст. 43 Закона определяет санкции, которые налагаются федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

#### *Общественные организации по защите прав потребителей*

Общественная защита прав потребителей осуществляется общественными объединениями потребителей, которые создаются по территориальному признаку (районные, городские, областные и т. д.), а также с учетом конкретного интереса группы потребителей.

Общественные объединения потребителей осуществляют свою деятельность в соответствии с Федеральным законом "Об общественных объединениях" и их уставами. Общественное объединение - это добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения. Деятельность общественных объединений потребителей основывается на принципах добровольности, равноправия, самоуправления и законности, они свободны в определении своей внутренней структуры, целей, форм и методов деятельности. Деятельность общественных объединений потребителей гласная, а информация об их учредительных и программных документах – общедоступна.

Общественное объединение потребителей (их ассоциации, союзы) функционируют на основании устава, утверждаемого на съезде (конференции) или общим собранием членов объединения. В уставе общественного объединения потребителей находят отражение:

1. название, цели общественного объединения, его организационно-правовая форма;
2. структура общественного объединения, руководящие и контрольно-ревизионные органы этого объединения, территория, где осуществляет оно свою деятельность;
3. условия и порядок членства объединения, права и обязанности его членов;
4. компетенцию и порядок формирования руководящих органов общественного объединения, сроки их полномочий, место нахождения постоянно действующего руководящего органа;
5. порядок внесения изменений и дополнений в устав объединения;
6. источники формирования денежных средств и иного имущества объединения, права общественного объединения и его структурных подразделений по управлению имуществом;
7. порядок реорганизации и (или) ликвидации общественного объединения.

Кроме этого в уставе общественного объединения потребителей может присутствовать описание символики (эмблема, флаг, вымпел и др.) данного объединения. Символика подлежит государственной регистрации и учету в порядке, установленном законодательством РФ.

Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) определены ст. 45 Закона. Данная статья устанавливает следующие полномочия общественных объединений потребителей:

- участвовать в разработке требований к безопасности товаров (работ, услуг), а также стандартов, устанавливающих обязательные требования в этой области, проектов законов и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг);
- проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, участвовать по поручению потребителей при проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;
- 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;
- участвовать совместно с федеральными органами исполнительной власти в осуществлении контроля за применением регулируемых цен;
- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации товаров (работ, услуг), несоответствующих установленным требованиям к безопасности и качеству товаров (работ, услуг), а также в нарушении прав потребителей, установленных законами и 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 потребителей (неопределенного круга потребителей).

## Тема 8 Судебная защита

Согласно российскому гражданскому законодательству установлена альтернативная подсудность. Это означает, что потребитель по своему усмотрению выбирает суд, в который предъявляется судебный иск: суд по месту жительства потребителя, по месту нахождения продавца (юридический адрес), по месту причинения вреда.

Потребитель может предъявлять иск в суд сам (лично) или через представителя.

Круг лиц, которые могут быть представителями:

- адвокаты, (их полномочия удостоверяются ордером, выдаваемым юридической консультацией);
- уполномоченные организации;
- граждане, допущенные судом к представительству;
- представители общественных организаций.

Представитель действует в суде на основании доверенности.

В Гражданском Кодексе РФ ст.185 дается понятие доверенности, ст. 186 указывает сроки доверенности (не может превышать трех лет, а если срок в доверенности не оговорен, то она сохраняет силу в течение одного года; если доверенность предназначена для совершения действий за границей и не содержит указания о сроке ее действия, она сохраняет свою силу до ее отмены лицом, выдавшим доверенность).

В законе "О защите прав потребителей" ст. 17 закрепляет право потребителя на судебную защиту. Вся судебную процедуру можно разделить на несколько этапов.

*Подготовка документов.* Исковое заявление - это основной документ, отражающий суть возникшего спора. Оно составляется в нескольких экземплярах, количество которых зависит от числа ответчиков. В нем должны быть указаны следующие сведения:

- наименование суда, в который подается заявление;
- фамилия, имя, отчество потребителя (истец) и его домашний адрес;
- наименование и местонахождение ответчика (в заявлении указывается юридический адрес ответчика, т.е. адрес регистрации);
- существо спора (необходимо изложить ситуацию, указав на то, какие права были нарушены);
- нормы закона, на которых основаны требования потребителя;
- требования, предъявляемые ответчику;
- цена иска и оценка морального вреда;
- перечень копий прилагаемых документов;
- дата подачи искового заявления. Подпись истца.

*Подача искового заявления.* По общему правилу иски оплачиваются государственной пошлиной. В январе 1996 г. Вступил в силу новый Закон РФ "О государственной пошлине", который изменил ставки пошлины, действовавшие с 1992 г.

Однако от уплаты государственной пошлины освобождаются потребители по искам связанным с защитой нарушенных прав, а так же граждане - при обращении в суд с исками о возмещении убытков, связанных с невозвратом в сроки, предусмотренные договорами, денежных или имущественных вкладов, внесенных в различные коммерческие организации. Таким образом, спор о том, нужно ли платить госпошлину по финансовым услугам, решен в пользу потребителей.

*Судебное заседание.* Гражданские дела рассматриваются в открытом судебном заседании, то есть любой гражданин имеет право присутствовать в зале во время процесса. В суд нельзя приводить детей до 16 лет (за исключением случаев, когда суд вызывает ребенка для допроса).

Судебное заседание начинается с проверки явки участников процесса. В суд необходимо являться с паспортом, удостоверяющим личность человека. Затем судья разъясняет сторонам их права и обязанности. По правилу гражданские дела рассматриваются с участием народных заседателей, если сумма исковых требований превышает 30-кратный размер минимальной оплаты труда. Если обе стороны не возражают, то дела на большую

сумму могут рассматриваться судьей единолично. Это решение истца и ответчика заносится в протокол судебного заседания и скрепляется подписями двух сторон.

В процессе судебного заседания ведется протокол, в который секретарь записывает все, что происходит в ходе судебного дела. Протокол должен быть подготовлен и подписан судьей не позднее следующего дня после судебного заседания.

Судья обязан предложить сторонам закончить дело миром, иными словами, заключить мировое соглашение. Мировое соглашение - это документ, который подписывается сторонами по делу и отражает существо достигнутых сторонами договоренностей. Оно утверждается судьей. В случае утверждения мирового соглашения судья выносит определение о прекращении производства по делу.

Если от заключения мирового соглашения стороны отказались, судья приступает к рассмотрению существа дела. После объяснения сторон допрашиваются вызванные в суд свидетели, то есть те лица, которые могут подтвердить или опровергнуть обстоятельства дела. Сначала допрашиваются свидетели со стороны истца, затем - свидетели ответчика. Стороны имеют право задавать свидетелям вопросы. После допроса свидетелей суд приступает к изучению письменных материалов. В окончательной форме решение должно быть вынесено через три дня после судебного заседания.

*Исполнение решения суда.* После судебного заседания выносится судебное решение. Решение суда начинает исполняться только после вступления в законную силу. Это происходит через 10 дней после вынесения судом решения, если ни одна из сторон не подала жалобы в вышестоящую инстанцию на решение суда.

Канцелярия гражданского суда, где рассматривалось ваше дело, выдает исполнительный лист со следующими данными: суд, вынесший решения; дело, по которому выдан исполнительный лист; дата вынесения решения; сумма, подлежащая взысканию; дата вступления решения в законную силу и выдачи исполнительного листа; наименование и адрес ответчика и фамилия, имя, отчество истца. Исполнительный лист выдается на руки сторонам или направляется для исполнения судом, вынесшим решение, в суд по месту нахождения ответчика. Исполнением будет заниматься судебный пристав. Он посылает должнику предложение исполнить решение суда добровольно в течение пяти дней, за исключением случаев, когда в самом решении указан срок его исполнения. Если этого не произойдет, судебный пристав переходит к принудительному исполнению решения суда.

Для того, чтобы взыскать деньги судебный пристав имеет право:

- обратиться взыскание на денежные средства и имущество должника, находящиеся у других лиц (в том числе на счете должника в банке);
- обратиться взыскание на имущество должника (то есть наложить арест на имущество, а затем продать его);
- обратиться взыскания на различные виды доходов должника;
- изъять у должника и передать взыскателю определенные предметы, указанные в решении суда;
- применить иные меры, указанные в решении.

Следует знать, что правильное и своевременное исполнение решений суда контролируют судьи: судья, который вынес решение; судья того суда, где решение исполняется. Этим занимается так же и прокуратура. Если потребитель недоволен действиями судебного пристава, он может обжаловать его действия в судебном порядке: потребитель пишет заявление, в котором указывается, чем именно он не доволен, а затем отдает его в канцелярию или судье на приеме. Судья рассматривает жалобу в 10-дневный срок.

Если заявление принято, судья рассматривает его в судебном заседании и выносит определение, которое (если вы не согласны с ним) тоже можно обжаловать в вышестоящие инстанции. В случае отказа в принятии заявления к рассмотрению или отказа в его удовлетворении начавшийся процесс взыскания не прерывается.

## **Тема 9 Правила продажи отдельных видов товаров. Правила оказания отдельных видов услуг**

Правила продажи отдельных видов товаров в соответствии с нормами действующего национального законодательства устанавливаются Правительством России – органом исполнительной власти высшего уровня. Так следует из текста статьи 26.2 закона о защите прав потребителей. Документ, говорящий об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, называется постановлением 55 Правительства России. Последняя редакция документа датируется 23 декабря 2016 года. По состоянию на 2018 год постановление считается действующим.

Постановление предусматривает отдельные правила для реализации следующих групп товаров:

- Продовольственные (продукты питания),
- Текстильные и трикотажные изделия, швейные и меховые товары, обувь,
- Технически сложные товары, предназначенные для использования в бытовых целях,
- Парфюмерия и косметика,
- Автомобили, прицепы, мототехника, номерные агрегаты,
- Изделия из драгоценных металлов и камней, включая ювелирные изделия,
- Лекарства и медицинские изделия,
- Животные и растения,
- Средства бытовой химии,
- Пестициды и агрохимикаты,
- Фонограммы, аудиовизуальные произведения, базы данных, программы для компьютеров,
- Оружие и патроны к оружию,
- Стройматериалы,
- Мебель,
- Непериодические издания,
- Бывшие в употребление товары непродовольственной группы.

Все эти товары названы в перечне, содержащемся в рассматриваемом постановлении. Цель постановления 55 – урегулирование правоотношений в сфере торговли, одной стороной которых выступает продавец, а другой стороной – покупатель.

Покупателем в рамках данного документа понимается только физическое лицо (человек), которое совершает покупку для личных, семейных, бытовых нужд, но не для дальнейшей перепродажи, сдачи товара в аренду или извлечения прибыли иным способом с использованием товара.

Продавцом выступает любая организация, включая индивидуальных предпринимателей, но не физическое лицо, продающее ранее купленный товар.

Правила, определенные документом, распространяют свое действие в том числе на распространяемые дистанционным способом товары. Кроме того, в них содержатся указания на ряд товаров длительного пользования, при нахождении в ремонте которых покупатель не может требовать выдать ему на время ремонта бесплатный аналог такого товара.

Также постановление 55 определяют, какие товары нельзя вернуть или обменять на аналоги по причине несоответствия фасона, расцветки, размера и других потребительских характеристик.

Так, не предоставляется аналоги товару, находящемуся в ремонте, из следующих товарных групп:

- Мебель,
- Электробытовые приборы, используемые в медицинских целях, в качестве предмета туалета, а также для термической обработки пищевых продуктов,
- Гражданское оружие,
- Транспортные средства.

Нельзя вернуть или обменять следующие товары:  
Лекарства,  
Предметы личной гигиены,  
Медицинская аппаратура, предназначенная для лечения и/или профилактики заболеваний,  
Парфюмерия и косметика,  
Текстильные товары,  
Кабельная продукция и другие виды товаров, которые отпускаются на метраж,  
Товары из числа швейных и трикотажных изделий,  
Бытовая химия, агрохимикаты, пестициды,  
Полимерные изделия, контактирующие с пищей,  
Мебель,  
Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и камней,  
Транспортные средства,  
Бытовые товары, которые технически сложно устроены и которые имеют срок гарантии,  
Оружие,  
Растения и животные,  
Непериодические издания.

Особенности продажи отдельных видов товаров

Продовольственные (продукты питания) продаются освобожденными от тары и элементов упаковки. На индивидуальной упаковке должны быть указаны состав, пищевая и энергетическая ценность, цена за единицу измерения товара (чаще всего – за килограмм), данные о производителе, сроки изготовления и годности.

Текстильные и трикотажные изделия, швейные и меховые товары, обувь продаются рассортированными по размеру, моделям и группам потребителей (мужское, женское, детское). Этикетка должна содержать данные о составе волокон, особенностях ухода за изделием и условиях его эксплуатации. Необходимо оборудовать места для примерки товара.

Технически сложные товары, предназначенные для использования в бытовых целях, проходят предпродажную подготовку и проверку на исправность. Покупатель должен быть ознакомлен с техническими характеристиками товара, иметь возможность посмотреть образец выбранного товара в рабочем состоянии. Продавец обязан оповестить покупателя об условиях эксплуатации товара.

Парфюмерия и косметика продаются, будучи оснащенными ярлыками с указанием назначения продукции, ее состава и особенностях применения. Покупатель имеет право ознакомиться с запахом продукции, проверить целостность тары, функционирование аэрозольного флакона или дозатора.

Автомобили, прицепы, мототехника, номерные агрегаты должны находиться в свободном доступе покупателя для осмотра и проверки ходовых качеств. Покупателя уведомляют о технических характеристиках транспортного средства.

Изделия из драгоценных металлов и камней, включая ювелирные изделия, продаются при обязательном наличии оттиска пробирного клейма, кроме серебряных изделий массой до 3 граммов, которые могут не иметь такого оттиска. В торговом зале изделия группируются по назначению и размеру. Ярлык должен содержать наименование изделия, материал, пробу, назначение.

Лекарства и медицинские изделия продаются в соответствии с инструкциями к ним или по рецептам на основании законодательства об обращении лекарственных средств.

Животные и растения продаются после прохождения ветеринарного и фитосанитарного контроля, с инструкцией об особенностях данного вида, условиями содержания и разведения.

Средства бытовой химии, пестициды и агрохимикаты продаются в ненарушенной упаковке, с указанием состава, способа и дозировки применения. В торговом зале товары группируются по назначению. Обеспечиваются меры по безопасному хранению этих товаров.

Фонограммы, аудиовизуальные произведения, базы данных, программы для компьютеров продаются с указанием о свойствах носителя информации и сведениях об интеллектуальных правах на содержание товара. На упаковке указывается продолжительность записи в минутах или иной информации в других принятых единицах измерения, месте записи, также приводится аннотация содержимого.

Оружие и патроны к оружию продаются в соответствии с законодательством об оружии.

Стройматериалы размещаются группами по номерам, артикулам, наименованиям, назначениям. Покупатель вправе получить исчерпывающую информацию о способе изготовления и обработки стройматериала, его назначении, особенностях применения и эксплуатации.

Мебель должна находиться в свободном доступе для ее осмотра покупателем. Покупатель информируется о назначении мебели, материале, из которого она изготовлена, об условиях эксплуатации и особенностях ухода.

Непериодические издания продаются после ознакомления покупателя с их содержанием и его информирования о выходных данных издания, категории издания, методе изготовления и рекомендуемом возрасте потребителя.

Бывшие в употребление товары непродовольственной группы поступают в продажу после проведенных санитарно-эпидемиологических мероприятий. Ярлык на товаре должен содержать наименование товара, его назначение, сведения об изготовителе, проведенных санитарных мероприятиях и способах эксплуатации и ухода.

### **Методические рекомендации (указания) к практическим занятиям;**

Методические указания по работе с кейсами

«Кейс-стади» (от англ. «case study» – изучение конкретного случая / проблемы / ситуации). Суть кейс-технологии заключается в том, что студентам предлагается осмыслить деловую ситуацию, взятую из реальной экономической практики, которая не только отражает какую-либо практическую проблему, как правило, не имеющую однозначного решения, но и которая актуализирует определенный комплекс профессиональных и коммуникативных знаний и умений.

Работу с «кейсом» рекомендуется начинать с несложной деловой ситуации небольшого объема, которая была бы интересна всей группе студентов. Ее цель - развитие умений работы в коллективе посредством совместного обсуждения деловой ситуации («кейса») и принятия решения. Актуальная тематика деловой ситуации позволит каждому участнику высказать свое мнение и сориентирует на коллективную работу, так как активное обсуждение проблемы приводит к оптимальным решениям и развивает у обучающихся интерес к работе в группе.

Преподаватель должен понимать, что анализ «кейса» и поиск эффективной формы представления этого анализа в аудитории (I этап работы над деловой ситуацией) является одним из самых сложных моментов обучения, так как участникам деловой ситуации необходимо выделить наиболее важные и значимые факты, определить проблему и пути ее решения.

Следующий этап работы над конкретной деловой ситуацией включает в себя устное речевое общение, которое осуществляется в ходе деловой игры. Участникам предлагается стать представителями компании, проблемы которой они только что детально изучили, и высказать свою точку зрения сначала в форме презентации (монологическая речь), а затем

принять участие в дискуссии/переговорах (диалогическая и полилогическая формы общения), в ходе которой должно быть найдено оптимальное решение.

При организации такого рода деятельности на занятии преподаватель может выступать в роли: 1) *контролера*, генерирующего вопросы, фиксирующего ответы и поддерживающего дискуссию; 2) *модератора/суфлера*, подсказывающего дальнейшие шаги при работе над ситуацией; 3) *наблюдателя*, никак не пытающегося воздействовать на развитие ситуации и позволяющего обучающимся действовать самостоятельно.

Многоцелевой, многосторонний, многоступенчатый контроль является неотъемлемым элементом и условием успешного применения технологии «case study», так как по его результатам можно судить об уровне знаний и умений обучающихся на определенном отрезке времени (входное, промежуточное и итоговое тестирование) и о степени их готовности к дальнейшему участию в учебно-познавательной деятельности. При осуществлении контроля работы обучающихся над кейсом преподавателю следует придерживаться принципа плановности, систематичности, объективности, комплексности, индивидуальности.

Независимо от природы, предоставленного кейса, студентам нужно будет:

1. «Проанализировать» его: выявить, что и почему происходит, что может произойти и почему.
2. Объяснить ситуацию.
3. Оценить уже принятые меры.
4. Обсудить возможные будущие действия и сравнить их возможную эффективность.

Работая над кейсом, студенты должны продемонстрировать следующие умения:

- определение лиц, чьи интересы затрагивает проблемная ситуация и умение учитывать их различные, зачастую противоположные интересы и точки зрения;
- определение того, какая имеющаяся или доступная информация может пролить свет на ситуацию и в какой степени эта информация будет надежной;
- умение разбираться в представлениях о ситуации — своих и других членов группы, а также основных действующих лиц кейса (субъективные представления могут вести к неправильному восприятию проблемы или ограничивать возможности улучшения ситуации);
- умение работать с неоднозначностью и неопределенностью, т.к. никогда не будет полной информации;
- умение «выявить суть» проблемной ситуации так, чтобы почувствовать, понять, что действительно происходит — основные проблемы ситуации, факторы, повлиявшие на их возникновение, задействованные причинные связи и/или вероятные последствия осуществленных и возможных будущих действий;
- с учетом этого понимания — умение разработать необходимые действия;
- умение убедить всех, кого нужно в этом убедить, что выбранное направление деятельности действительно приемлемо;
- умение удостовериться, что все вовлеченные в эти действия люди активно участвуют в них и способны их выполнять.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если демонстрируются: понимание и усвоение материала любой степени сложности; умений и навыков работы в команде, наблюдения и принятия решения, способностей контактировать и слушать других, риторических способностей, лидерских качеств; продуктивное мышление, наблюдательность, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения, организаторские способности.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если демонстрируются: понимание и усвоение материала средней степени сложности; умений и навыков работы в команде, наблюдения и принятия решения, способностей контактировать и слушать других, рито-

рических способностей, лидерских качеств; продуктивное мышление, творческие способности, умение доказывать и отстаивать свою точку зрения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если демонстрируются: определенная степень понимания основных понятий, включается в работу команды, делает попытку доказывать свою точку зрения.

Во всех иных случаях выставляется оценка «неудовлетворительно»

**Тема 1.** Отношения в области защиты прав потребителей, их правовое регулирование.

*Вопросы для обсуждения:*

Зарождение движения в защиту прав потребителей.

Движение в защиту прав потребителей за рубежом.

Законодательство Европейского Экономического Сообщества о защите прав потребителей.

Резолюция Генеральной Ассамблеи Организации Объединенных Наций «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей».

Потребительское движение в России.

**Тема 2.** Право потребителей на обеспечение качества и безопасности товаров (работ, услуг)

*Вопросы для обсуждения:*

Понятия срока годности и срока службы.

Ответственность изготовителей (исполнителей) за вред, причиненный потребителю в течение срока службы и срока годности.

Срок годности и срок службы – средство обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей.

**Тема 3.** Право потребителей на информацию

*Вопросы для обсуждения:*

Общие требования, предъявляемые к информации о товарах (работах, услугах).

Требования, предъявляемые к информации о продуктах питания.

Требования, предъявляемые к информации о непродовольственных товарах.

Информация о работах (услугах).

Способы доведения информации о товарах (работах, услугах) до сведения потребителей

*Кейс-задание*

Гражданка купила в коммерческой палатке сумку. На вопрос о цене товара продавец ответил, что сумка стоит 4000 рублей, но продается только вместе с поясом по 1500 рублей, следовательно, общая цена 5500 рублей. Гражданка купила сумку и пояс, но через неделю у сумки порвался ремешок, и она принесла сумку обратно. Однако на палатке была табличка «Товар возврату и обмену не подлежит». Продавец сказал, что покупатели специально предупреждаются об этом, и производить обмен отказался. Правомерны ли его действия?

*Темы рефератов:*

1. Система и общая характеристика основных источников законодательства о защите прав потребителей.
2. Развитие законодательства о защите прав потребителей в России
3. Гражданско-правовые договоры с участием потребителей.
4. Защита прав потребителей средствами международного права.

**Тема 4.** Ответственность участников отношений по защите прав потребителей

*Вопросы для обсуждения:*

Понятие гражданско-правовой ответственности.

Формы ответственности за нарушения в сфере защиты прав потребителей.  
Основания для возникновения административной ответственности.  
Виды административных правонарушений, нарушающие права потребителей.  
Основание для возникновения уголовной ответственности.  
Составы преступлений, посягающие на права потребителей.

*Кейс-задание:*

Каким образом потребитель может защитить свои права, если товар был приобретен на рынке у гражданина-предпринимателя (зарегистрированного в органах власти и имеющего свидетельство на право занятия этим видом деятельности)? В технических паспортах на товары, проданные гражданином - предпринимателем, отсутствуют отметки о дате продажи товара, и по требованию покупателя предприниматель не может выдать товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки.

**Тема 5.** Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

*Перечень контрольных вопросов по теме:*

1. Что такое «качество товара»?
2. Что такое «ненадлежащее качество товара» и «товар надлежащего качества»?
3. Каково значение понятий «гарантийный срок», «срок годности» и «срок службы»?

В чем их различие?

4. Что такое «недостаток товара», «существенный недостаток товара», «скрытый недостаток товара», «явный недостаток товара»?
5. Порядок определения гарантийного срока товара и срока годности товара?
6. Порядок обмена и возврата товара надлежащего качества?
7. Порядок обмена и возврата товара ненадлежащего качества?
8. Какие товары относятся к категории технически сложных товаров?
9. Товары надлежащего качества, не подлежащие возврату и обмену?

*Кейс-задания:*

1. Родители подарили сыну телевизор, купленный ими в магазине, со сроком гарантии 1 год. Через 2 недели после гарантийного срока телевизор загорелся, в результате чего произошел пожар. Сын получил ожоги и вынужден был лечиться. Кроме того, были повреждены стена и мебель в комнате. В магазине в возмещении имущественного вреда стоимости поврежденной мебели, ремонта, расходов, связанных с лечением, отказали, мотивируя это тем, что телевизор был куплен не им лично, и, следовательно, не он является потребителем, а также тем, что магазин не несет за телевизор ответственности, поскольку истек гарантийный срок. Может ли пострадавший потребовать возмещения вреда и кто несет перед ним ответственность?

2. Гражданка купила туфли, которые красят ноги. Написала заявление в магазин с требованием об обмене, но ей отказали, сообщив, что по проведенной ими экспертизе туфли нормальные. Что делать?

3. Гражданин купил мобильный телефон, через несколько дней он стал плохо работать. Он обратился в магазин с требованием о его замене, но ему заявили, что он, видимо, неправильно с ним обращался, и послали в гарантийную мастерскую для получения заключения по причинам порчи. Правомерно ли это?

**Тема 6.** Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

*Вопросы для обсуждения:*

Понятие работы и услуги, их соотношение.

Сроки выполнения работ (оказания услуг), последствия нарушения сроков.

Права потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), сроки устранения недостатков.

Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы.

Смета на выполнение работы.

Выполнение работы из материалов изготовителя, из материалов потребителя.

Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу)

*Кейс-задания:*

1. Многие строительные фирмы заключают с гражданином договоры об участии в деловом строительстве дома. Регулируются ли такие отношения Законом РФ «О защите прав потребителей» и может ли потребитель потребовать взыскание неустойки при несоблюдении сроков выполнения обязательств, указанных в договоре?

2. Гражданином был приобретен билет на самолет Хабаровск - Москва, однако рейс отложили из-за нелетной погоды. В аэропорту он встретил товарища, у которого отложили рейс Хабаровск - Иркутск по причине отсутствия топлива. В результате переноса времени рейса оба гражданина были вынуждены несколько часов провести в аэропорту. Впоследствии они обратились в суд с иском о возмещении морального вреда. Иск первого гражданина суд отклонил, а его товарища - удовлетворил. Правомерно ли решение суда?

**Тема 7.** Государственная защита прав потребителей. Негосударственные формы защиты прав потребителей.

*Вопросы для обсуждения:*

Порядок создания общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) на территории РФ.

Порядок взаимодействия общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) с уполномоченными органами.

Контроль за деятельностью общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) на территории РФ.

*Кейс-задание:*

Семенов обратился в суд с исковым заявлением к Демину о взыскании задолженности по договору займа, указывая в исковом заявлении, что 30 апреля 2013 г. между ООО «Луч» и Деминим был заключен договор займа №145, в соответствии с которым ответчику выдан заем в размере 30 тысяч рублей, сроком до 6 месяцев. 1 июня 2013 г. между ООО «Луч» и Семеновым был заключен договор уступки права требования, согласно которому истцу передано право требования по договору займа № 145 от 30 апреля 2013г. В указанный срок долг ответчиком возвращен не был. Семенов просит взыскать с ответчика задолженность по договору в том числе: по предоставленному займу, по начисленным процентам за пользование займом, а также расходы по оплате госпошлины. Информация, позволяющая правильно понять развитие событий В п.9.1 Договора займа между Деминим и ООО «Луч» стороны предусмотрели обстоятельство, когда займодавец вправе без ограничений уступать любые свои права по договору займа третьему лицу, при этом порядок погашения задолженности, определенный договором, может быть заменен займодавцем в одностороннем порядке (л.д.6). Согласно п. 7.1 договора о предоставлении займа, заключенного между сторонами, при просрочке уплаты суммы займа, заемщик уплачивает проценты из расчета 1,5% за каждый день просрочки задолженности, а также штраф из расчета 1,5% за каждый день просрочки задолженности по займу. Демин в суде утверждал, что Семенов очень «агрессивно» вел себя, требуя возврата задолженности и возвращать заем он намерен первоначальному кредитору.

**Задания для студентов**

1. Решите задачу
2. Раскройте основания, порядок и правовые последствия уступки права требования.
3. Вправе ли Семенов требовать возврата суммы займа? Каковы правовые основы деятельности коллекторов?
4. Каковы правовые механизмы защиты прав заемщиков при уступке права требования?

**Тема 8.** Судебная защита

*Вопросы для обсуждения:*

Процессуальные преимущества обращения в суд через общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы).

Порядок обращения потребителей с заявлениями в суд.

Рассмотрение дел в первой инстанции.

Обжалование решений по заявлениям потребителей.

*Задание:*

Составьте образец претензии с требованием о возврате денежной суммы за некачественный сотовый телефон

**Тема 9.** Правила продажи отдельных видов товаров. Правила оказания отдельных видов услуг

*Вопросы для обсуждения:*

Правила оказания услуг общественного питания.

Правила предоставления коммунальных услуг.

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Правила бытового обслуживания населения в РФ.

Правила по кино-видео обслуживанию населения.

Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, грузов, багажа.

Правила оказания услуг почтовой связи.

Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

*Кейс-задание 1.* Руководствуясь Правилами продажи отдельных видов товаров, подготовьте ответ на следующие вопросы в виде презентации:

Имеет ли право покупатель потребовать:

1. Проверить точность меры купленной ткани?
2. Упаковать готовую одежду без взимания платы за упаковку?
3. Выписать товарный чек при продаже обуви?
4. Вскрыть упаковку флакона, чтобы ознакомиться с запахом духов?
5. Ознакомиться с удостоверением качества и безопасности парфюмерно-косметических товаров?
6. Обменять духи, т.к. не понравилась форма флакона?
7. Взвесить изделия из драгоценных металлов, проданных без ярлыка?
8. Функционирование товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке в торговом зале магазина?

*Кейс-задание 2.* Инспекторы Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (отдел защиты прав потребителей) произвели проверку соблюдения правил торговли в магазине.

Проверкой установлено:

- 1) При взятии контрольной покупки (товары бытовой химии) продавец – кассир не выдал кассовый чек.
- 2) На ценниках «Утятница столовая с крышкой» 2,9 л не указан ее объем и изготовитель.
- 3) На образце пальтовой ткани «Твид» отсутствует информация о процентном содержании волокна, из которых она изготовлена.
- 4) Отсутствуют сопроводительные документы на товары: доска гладильная, обои, клеенка столовая, чайник заварной.
- 5) На стенде «Информация для покупателей» нет перечня услуг, предоставляемых пайщиками и выписки из Правил по продаже отдельных видов товаров.
- 6) Отсутствуют книга отзывов и предложений.

Руководствуясь Правилами продажи отдельных видов товаров, проверить обоснованность требований инспекторов.

Определить ответственность продавца в соответствии с Кодексом РФ «Об административных правонарушениях».

### **Методические указания для самостоятельной работы студентов;**

Процесс изучения учебного предмета можно рассматривать как последовательное погружение студента в содержание изучаемого материала под "весом" собственных знаний. Однако в нем выделяются три этапа, качественно различных по своим задачам и видам выполняемых действий.

1-ый этап Рассмотрение выделенных компонентов текста учебной литературы. Задача: понять все, что бросается в глаза и легко запоминается, и разделить текст на интересное, главное и второстепенное. На этом этапе не требуется прилагать усилия для заучивания чего-либо. Обозревается весь учебный предмет, но пропускаются не только подробности, а даже большая часть текста. Процесс изучения начинается ознакомлением со структурой учебного материала. Она анализируется на протяжении этапа все подробнее и подробнее вплоть до первого продумывания категориального аппарата. Перелистывать материал нужно внимательно, не пропуская страниц. Полезно задерживаться на интересном, но не останавливаться надолго, не прилагать ощутимых усилий для запоминания увиденного и прочитанного, но пытаться сопоставить его с тем, что уже знакомо, и понять его смысл. Если не получилось, то, не задерживаясь, нужно идти дальше. После того как выписаны термины и определения, следует пролистать учебник еще раз и прочесть вслух, четко произнося слова, все термины и их определения. Это поможет научиться правильно произносить новые слова.

2-й этап. Беглое чтение всего учебного материала. Задача: понять все что можно понять, не углубляясь в тщательный разбор, основное внимание уделяя теоретической части материала. На этом этапе выполняется, беглое сквозное чтение всей теоретической части учебного материала, чтобы выявить и понять основные категории, взаимосвязи между ними. Для выполнения поставленной задачи студентам рекомендуется: 1. Бегло два раза прочесть всю теоретическую часть. При этом читать только основной текст, при чтении нигде не задерживаться, непонятные места пропускать, не прилагать усилия для запоминания прочитанного, стараться следить только за основным смыслом, содержанием текста. Быстро прочтя все от начала до конца, студент не успеет забыть то, что было вначале, и представит себе общую картину. 2. После этого студент вдумчиво должен прочесть, еще один раз, отмечая на полях непонятные места трех степеней сложности. К первой степени сложности относят материал, который можно понять при самостоятельном разборе, так как имеется достаточно информации в той же главе. Вторую степень сложности представляет материал, который тоже можно понять самостоятельно, но для этого нужно обращаться и к другим главам учебника. К третьей степени сложности относится материал, заставляющий студента обратиться к другому источнику или к преподавателю, поскольку информации, найденной в учебнике, ему оказалось мало.

3-тий этап. Медленное чтение и разбор неясных вопросов. Задача: разобраться в сложном, материале, обратить внимание на взаимосвязи между понятиями. При этом выполняются следующие действия: 1. Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов первой степени сложности. При необходимости пользоваться карандашом и бумагой. Читать все, ничего не пропуская. 2. Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов второй степени сложности. 3. Для нахождения ответов на непонятные вопросы третьей степени сложности обратиться к дополнительной литературе или к преподавателю.

## **Рекомендации по написанию реферата**

Этапы (план) работы над рефератом:

Выбрать тему. Она должна быть знакома и интересна. Желательно, чтобы тема со-держала какую-нибудь проблему или противоречие и имела отношение к современной жизни.

Определить, какая именно задача, проблема существует по этой теме и пути её ре-шения. Для этого нужно название темы превратить в вопрос.

Найти книги, статьи, периодические издания по выбранной теме (не менее 10). Со-ставить список этой литературы.

Сделать выписки из книг и статей. (Обратить внимание на непонятные слова и вы-ражения, уточнить их значение в справочной литературе).

Составить план основной части реферата.

Написать черновой вариант каждой главы.

Показать черновик преподавателю.

Написать реферат.

Составить сообщение на 5-7 минут, не более.

### Основные требования к оформлению текста реферата

1. Реферат выполняется на белой стандартной бумаге формата А4 (210\*297мм).
2. Реферат печатается через 1,5 интервала при размере шрифта 14.
3. Поля: левое – 3, верхнее, нижнее – 2, правое 1,5.
4. Объем реферата – 12-15стр.
5. Страницы нумеруются, начиная со второй. Первая страница, т.е. титульный лист, не нумеруется, но считается. Страницы нумеруются в правом нижнем углу.
6. Оформление заголовков:
  - заголовок может располагаться как по центру строки, так и от левого поля;
  - заголовок выделяют жирным шрифтом;
  - в конце заголовка знаки препинания не ставятся;
  - между заголовком и текстом делают на 1 интервал больше, чем между строками текста;
  - нельзя писать заголовок в конце страницы, если за ним не умещаются 2-3 строки идущего за заголовком текста.
7. Знаки препинания ставятся непосредственно после последней буквы слова. По-сле них делают пробел (кроме многоточия).
8. Слова, заключенные в скобках, не отделяются от них пробелами.
9. Знак «тире» всегда выделяется с двух сторон пробелами.
10. После знака параграфа или № делают пробел.
11. Знак % пишется после цифры без пробела.
12. Каждый абзац печатается с красной строки – 1 см.

Таблицы нумеруются двойной записью сквозной для данного раздела, располагая с левой стороны листа. Заголовки граф и строк следует писать с прописной буквы, а подза-головки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельные значения. В конце заголовка и подзаголовков таблиц точки не ставят. Заголовки и подзаголовки граф указывают в един-ственном числе.

Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а при необходимости в приложении к реферату.

Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа (альбомная ориента-ция).

Если в конце страницы таблица прерывается и ее продолжение размещается на следующей странице, в первой части таблицы нижнюю горизонтальную линию, ограни-чивающую таблицу, не проводят.

Если в большинстве граф таблицы приведены показатели, выраженные в одних и тех же единицах (например, в центнерах, рублях), но имеются строки с показателями, выраженными в других единицах (например %), то над таблицей после ее заголовка следует писать наименование преобладающего показателя и обозначения его величины.

Если числовые значения величин в графах таблицы выражены в разных единицах величины, их обозначения указываются в подзаголовке каждой графы.

Отдельной графы для единиц измерения выделять не следует. Цифры в графах таблиц должны проставляться так, чтобы разряды чисел во всей графе были расположены один под другим, если они относятся к одному показателю. В одной графе должно быть соблюдено одинаковое количество десятичных знаков для всех значений величин.

**Структура реферата**

Содержание реферата должно соответствовать его названию.

Реферат подшивается в следующей последовательности:

- титульный лист;
- содержание (оглавление);
- введение
- основная часть реферата (текст);
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения.

### **Подготовка информационного сообщения**

При подготовке информационного сообщения следует придерживаться следующих последовательных пунктов:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

### **Рекомендации по подготовке презентации**

- Не перегружать слайд информацией. Рекомендуется писать на одном слайде не более тридцати слов.

- Шире использовать графическую информацию - там, где можно заменить текст рисунком, это следует делать.

- Не следует перегружать аудиторию слишком частой сменой слайдов. На 20 минут выступления должно приходиться не более 7 слайдов.

- На одном слайде нельзя использовать более 3 шрифтов. При этом курсив и жирный являются в этом случае отдельными шрифтами. То же касается цвета - недопустимо использовать более 3 цветов. Синий и голубой при этом считаются разными цветами. Дело не только во вкусе или эстетике. Речь идет о восприятии информации.

- Использовать шрифт без засечек. Шрифт без засечек воспринимается легче. Засечки - это элементы украшения, поперечные черточки вверху и внизу букв. Чтобы было яснее, шрифт Times New Roman - с засечками, а Arial - без.

- Не дублировать информацию. Слайды не должны содержать тот текст, который проговаривается устно.

### **Рекомендации по составлению конспекта**

1. Определите цель составления конспекта.
2. Читая изучаемый материал, разделите его на основные смысловые части, выделите главные мысли, сформулируйте выводы.

3. Если составляете план - конспект, сформулируйте названия пунктов и определите информацию, которую следует включить в план-конспект для раскрытия пунктов плана.

4. Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.

5. Включайте в конспект не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).

6. Составляя конспект, записывайте отдельные слова сокращённо, выписывайте только ключевые слова, делайте ссылки на страницы конспектируемой работы, применяйте условные обозначения.

7. Чтобы форма конспекта отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками», подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

8. Отмечайте непонятные места, новые слова, имена, даты.

Рубаха Лидия Ивановна,  
*старший преподаватель кафедры экономической безопасности и экспертизы АмГУ*

Основы законодательства по защите прав потребителей: Сборник учебно-методических материалов для направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017. - 38 с.

---

Усл. печ. л.