



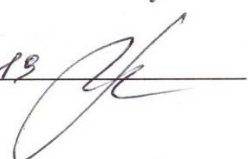
Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет юридический
Кафедра гражданского права
Направление подготовки 40.03.01 – Юриспруденция

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ
И.о. зав. кафедрой
Т.А. Зайцева
« 12 » февраля 2019 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Гражданско-правовая защита субъективных прав потребителей на качество и безопасность товаров: проблемы теории и практики


Исполнитель студент группы 521-узб1	<u>11.02.2019</u> 	Е.А. Михалевич
Руководитель доц., канд. истор. наук	<u>12.02.2019</u> 	Н.В. Кононкова
Нормоконтроль	<u>11.02.19</u> 	О.В. Громова

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

Факультет юридический
Кафедра гражданского права

УТВЕРЖДАЮ

И.о. зав. кафедрой

 Т.А. Зайцева
« 15 » Х 2018 г.

З А Д А Н И Е

К выпускной квалификационной работе студента: Михалевич Екатерины Андреевны

1. Тема выпускной квалификационной работы: Гражданско-правовая защита субъективных прав потребителей на качество и безопасность товаров: проблемы теории и практики (утверждена приказом от 20.11.2018 № 2724-уч).

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта): 11.02.2019.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: Конституция РФ, Гражданский кодекс РФ, Гражданский процессуальный кодекс РФ, Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей».

4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов): законодательство, регламентирующее отношения по защите прав потребителей; понятие, сущность и классификация прав потребителей; понятие, способы и формы защиты прав потребителей; защита прав потребителей при продаже товаров; проблемы законодательства и правоприменительной практики о защите прав потребителей при продаже товаров.

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

6. Консультанты по выпускной квалификационной работе (с указанием относящихся к ним разделов): нет.

7. Дата выдачи задания: 15.10.2018 г.

Руководитель бакалаврской работы (проекта): Кононкова Нина Васильевна, канд. истор. наук, доцент.

Задание принял к исполнению (дата): 15.10.2018 г.



РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит 72 с., 48 источников.

ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПОТРЕБИТЕЛЬ, ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ФОРМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ, КАЧЕСТВО ТОВАРА, БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА

Целью выпускной квалификационной работы является выявление теоретических и практических проблем гражданско-правовой защиты субъективных прав потребителей на качество и безопасность товаров.

Исходя из поставленной цели, были определены следующие задачи:

- дать характеристику действующему законодательству, которое регламентирует отношения в сфере защиты прав потребителей;
- дать определение понятию «права потребителей»;
- привести классификацию прав потребителей;
- дать определение понятию «защита прав потребителей»;
- охарактеризовать способы и формы защиты прав потребителей;
- описать существующие права потребителей при продаже товаров;
- проанализировать некоторые проблемы законодательства и правоприменительной практики о защите прав потребителей при продаже товаров.

Объектом исследования данной выпускной квалификационной работы являются общественные отношения в сфере защиты прав потребителей.

Предметом исследования данной выпускной квалификационной работы выступает законодательство, регламентирующее защиту прав потребителей и правоприменительная практика в этой области.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Теоретико-правовые основы защиты прав потребителей в РФ	11
1.1 Законодательство, регламентирующее отношения по защите прав потребителей	11
1.2 Понятие, сущность и классификация прав потребителей	19
1.3 Понятие, способы и формы защиты прав потребителей	28
2 Правовое регулирование защиты прав потребителей на качество и безопасность товаров	38
2.1. Защита прав потребителей на качество и безопасность товаров при их продаже	38
2.2 Проблемы законодательства и правоприменительной практики о защите прав потребителей при продаже товаров	51
Заключение	63
Библиографический список	66

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

ГК РФ – Гражданский кодекс Российской Федерации;

ГПК РФ – Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации;

ФЗ – Федеральный закон.

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время экономическое положение нашего государства находится на стадии развития рыночной экономики. Данное положение характеризуется формированием стабильной и цивилизованной системы взаимоотношений между продавцами, изготовителями товаров и услуг, и конечными получателями – потребителями, которая еще далека от идеала. Последние являются наиболее уязвимыми и нуждаются в защите своих законных интересов. В связи с этим, в течение последних двух десятков лет властями делается упор на построение цельного и эффективного законодательства по защите прав потребителей.

С принятием Закона «О защите прав потребителей» в 1992 г., категория «потребителей», несомненно, обрела ряд важных прав по защите своих интересов. Тем не менее, развитие общества не стоит на месте, недобросовестные продавцы и изготовители, не чувствуя серьезных санкций за свои незаконные действия, нашли множество лазеек для нарушения законных интересов потребителей с целью большей наживы. Кроме того, пробелы процессуального права также порой становятся фактором невозможности защитить свои ущемленные права потребителем.

В 2011 году общее количество обращений граждан в Роспотребнадзор составило 264 543. Год спустя данный показатель вырос на 25,6 %, составив 280 587 обращений. В 2013 году показатель увеличился еще на 17,6 %, цифра достигла отметки в 321 665 обращений. В 2014 году был зарегистрировано 308 902 обращения, прирост составил 2,5 %. Через год количество обращений граждан снова увеличилось на 6,8 % по сравнению с предыдущим годом до 329 829 обращений¹.

Вместе с тем растет количество гражданских дел по защите нарушенных прав потребителей, увеличивается доля судебных решений об отказе в удовле-

¹ Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2015 году: государственный доклад. М., 2015. С. 7.

творении требований потребителей.

В связи с вышеизложенным, актуальность изучения проблем теории и практики гражданско-правовой защиты субъективных прав потребителей обуславливается тем, что детальный анализ существующей нормативно-правовой базы и текущей правовой ситуации по защите прав потребителей является необходимым шагом для выработки эффективного механизма защиты нарушенных прав потребителей и приведения действующего законодательства РФ в данной сфере к общемировым стандартам.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы вытекает из ее актуальности. При изучении проблемного поля заданной тематики, станут очевидными существующие пробелы и несоответствия в настоящем законодательстве. На основе анализа таковых станет возможным предложение собственных вариантов разрешения сложившейся ситуации, выработаны допустимые рекомендации для законодателя.

Целью данной работы является выявление теоретических и практических проблем гражданско-правовой защиты субъективных прав потребителей на качество и безопасность товаров.

Исходя из поставленной цели, были определены следующие задачи:

- дать характеристику действующему законодательству, которое регламентирует отношения в сфере защиты прав потребителей;
- дать определение понятию «права потребителей»;
- привести классификацию прав потребителей;
- дать определение понятию «защита прав потребителей»;
- охарактеризовать способы и формы защиты прав потребителей;
- описать существующие права потребителей при продаже товаров;
- проанализировать некоторые проблемы законодательства и правоприменительной практики о защите прав потребителей при продаже товаров.

Объектом исследования данной выпускной квалификационной работы являются общественные отношения в сфере защиты прав потребителей.

Предметом исследования данной выпускной квалификационной работы

выступает законодательство, регламентирующее защиту прав потребителей и правоприменительная практика в этой области.

При написании выпускной квалификационной работы были использованы исторический и системный научные подходы.

Исторический подход, основанный на понимании объекта исследования с учетом временного фактора в процессах развития общества, позволяет проследить ход формирования и становления законодательства о защите прав потребителей, понять тенденции и закономерности его развития, что дает, в конечном счете, возможность объяснить особенности его современного состояния.

В рамках заявленной темы исследования исторический подход может быть применен при характеристике действующего законодательства о защите прав потребителей в сравнении с соответствующим законодательством СССР.

Системный подход дает возможность представить объект изучения в его единстве и целостности, помогает выявлению закономерностей функционирования системы.

Системный подход может быть применен на протяжении всей работы для более полного и комплексного изучения заявленной тематики.

Что касается методов исследования, то в данной выпускной квалификационной работе будет уместным использование следующих методов: анализ – для углубленного и последовательного изучения отдельных элементов объекта, описательный – для характеристики отдельных элементов объекта.

Характеризуя степень изученности данной проблематики, необходимо отметить, что в научной литературе достаточно большой объем юридических исследований принадлежит теме защиты прав потребителей. Основной массив работ посвящен таким вопросам, как исследование основных прав потребителей и механизмов их защиты.

Тем не менее, вопросы, касающиеся анализа существующих теоретических и практических проблем в сфере защиты прав потребителей на качество и безопасность товаров изучены недостаточно комплексно.

При раскрытии вопроса, касающегося законодательства, регламентиру-

ющего отношения по защите прав потребителей, приходилось неоднократно обращаться к работам Мотехиной М.В.², Корнилова Э.Г.³ Работа Мотехиной М.В. отличается мощной проработкой теоретической базы изучаемого вопроса, а также доступностью языка изложения, поскольку рассчитана на студентов высших учебных заведений. Труд Корнилова Э.Г. содержит сравнительный анализ законодательства о защите прав потребителей РСФСР и РФ, что помогает проследить вектор трансформации и преемственности законодательства в данной сфере.

В ходе изучения понятия, сущности и классификации прав потребителей были использованы комментарий к Гражданскому кодексу Садикова О.Н.⁴, комментарий к Закону «О защите прав потребителей» Парция Я.Е.⁵, которые довольно подробно освещают спорные моменты законодательства. Кроме того, при раскрытии данного вопроса была полезна работа Левшиной Т.Л.⁶, касающаяся основ законодательства о защите прав потребителей. Стоит отметить, что данный труд изобилует практическими примерами, что дает лучшее понимание изучаемой тематики.

Совместная научная статья Аргунова В.Н. и Краснова С.В.⁷, а также труд Сеянина А.В.⁸, стали подспорьем при освещении вопроса о понятии, способах и формах защиты прав потребителей. Обе работы отличаются практической направленностью, что способствует более детальному пониманию рассматриваемого вопроса.

При разработке параграфа, посвященного защите прав потребителей на качество и безопасность товаров при их продаже, были использованы исследования Комиссарова К.И., Кирилловых А.А.⁹ Данные труды отражают совре-

² Мотехина М. В. Защита прав потребителей: курс лекций. Тула, 2018. 78 с.

³ Корнилов Э. Г. Положительные тенденции развития законодательства о защите прав потребителей // Хозяйство и право. 2014. № 12. С. 94-101.

⁴ Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) / отв. ред. О. Н. Садилов. М., 2017. 702 с.

⁵ Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / под ред. Я. Е. Парция. М., 2016. 113 с.

⁶ Левшина Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: курс лекций. М., 2014. 67 с.

⁷ Аргунов В. Н., Краснов С. В. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей // Вестник МГУ. Серия «Право». 2015. № 4. С. 18-25.

⁸ Сеянин А. В. Защита прав потребителей: учебное пособие для вузов. М., 2015. 115 с.

⁹ Кирилловых А. А. Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования. М., 2012. 58 с.

менные реалии механизма защиты прав потребителей на качество и безопасность товара, раскрывают основные уязвимые моменты законодательства, дают комментарии по поводу применения положений Закона «О защите прав потребителей», касающихся прав потребителей на качество и безопасность товара.

Описанием существующих проблем в законодательстве и правоприменительной практике по защите прав потребителей при продаже товаров занимаются такие исследователи и юристы-практики, как Агафонова Н.Н.¹⁰, Богдан В.В.¹¹, Вольвач Я.В.¹², Кратенко М.В.¹³ Следует отметить, что практически во всех работах приведен анализ одних и тех же наиболее очевидных проблем, пробелов в действующем законодательстве. Тем не менее, интересным является тот факт, что пути решения определенных проблем у различных авторов зачастую не совпадают. Однако, мотивация выбора того или иного решения в ряде работ либо вообще отсутствует, либо заявлена весьма размыто. Это еще раз доказывает практическую значимость и актуальность проведения исследований, касающихся проблем законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Структурно выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка.

¹⁰ Агафонова Н. Н. О некоторых спорных вопросах, разрешаемых судом при осуществлении защиты прав потребителей // Судья. 2014. № 1. С. 24-28.

¹¹ Богдан В. В. Реализация гражданско-правовых способов защиты прав потребителей в судебном порядке: актуальные проблемы правоприменительной практики. Курск, 2012. 98 с.

¹² Вольвач Я. В. Актуальные проблемы правового регулирования отношений по защите прав потребителей // Адвокат. 2013. № 2. С. 23-27.

¹³ Кратенко М. В. К вопросу о реформе законодательства о защите прав потребителей // Судья. 2014. № 1. С. 18-23.

1 ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РФ

1.1 Законодательство, регламентирующее отношения по защите прав потребителей

В настоящее время большая часть человеческих потребностей обеспечивается посредством приобретения определенных товаров, иными словами – путем торговли. В нестабильных экономических условиях, учитывая факторы сильной инфляции и массового снижения уровня жизни, важно, чтобы потребитель чувствовал свои права защищенными. Потребитель должен быть уверен, что он получает достоверную информацию о товаре и его изготовителе, что он приобретает качественный товар, безопасный для его жизни и здоровья, что он вправе отстаивать свои интересы, в том числе и в органах судебной власти.

Чтобы дать характеристику современного российского законодательства по защите прав потребителей, представляется необходимым проанализировать соответствующее законодательство страны-предшественницы.

Правовое регулирование отношений по удовлетворению материальных и культурных потребностей в СССР осуществлялось актами гражданского законодательства. Эти акты устанавливали права, обязанности и ответственность субъектов договорных отношений с участием граждан. Так, согласно ст. 77 «Основ гражданского законодательства» 1991 г.¹⁴ и ст. 246 Гражданского кодекса РСФСР (ГК РСФСР) 1964 г.¹⁵, покупатель, которому продана вещь ненадлежащего качества, был вправе по своему выбору требовать (если продавец не оговорил ее недостатки при продаже) замены вещи товаром надлежащего качества, безвозмездного устранения недостатков или возмещение расходов покупателя на их устранение, либо соразмерного уменьшения покупательной

¹⁴ Основы гражданского законодательства Союза ССР и республик (утв. ВС СССР 31.05.1991 № 2211-1) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_972/ (дата обращения: 23.12.2018).

¹⁵ Гражданский кодекс РСФСР (утв. ВС РСФСР 11.06.1964) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1838/ (дата обращения: 23.12.2018).

цены. Важной гарантией защиты прав потребителей также являлось предусмотренное ст. 294, ст. 367 ГК РСФСР правило о недействительности условий договоров бытового проката и бытового заказа, ограничивающих права граждан по сравнению с условиями, предусмотренных типовыми договорами и т.д.¹⁶

Вместе с тем наряду с безусловно положительными моментами, естественно, имели место быть весьма значительные недочеты.

К примеру, классификация гражданско-правовых договоров, данная в кодифицированном гражданском законодательстве до принятия Гражданского кодекса РФ (ГК РФ) 1994 г., не охватывала всю фактически существующую систему договоров: ГК РСФСР не регулировал многочисленные договоры в области культурного, спортивно-оздоровительного, туристско-экскурсионного обслуживания граждан. В сфере бытового обслуживания кодифицированное гражданское законодательство предусматривало только возможность утверждения Правительством типовых договоров, регулирующих отношения с участием граждан (бытового проката, бытового заказа)¹⁷. Такое положение требовало выделения целого ряда других видов договоров с самостоятельной правовой регламентацией.

Также в актах кодифицированного гражданского законодательства отсутствовала специальная система гарантий охраны прав граждан в договорах, направленных на обслуживание их потребностей. Между тем необходимость создания такой системы диктовалась с конца 80 – начала 90 гг. В условиях свободы предпринимательской деятельности, когда прибыль стала важнейшим показателем эффективности хозяйствования, изготовители товаров, торговые организации и иные предприниматели, используя свое положение на потребительском рынке, стали диктовать потребителям невыгодные для них условия, открыто нарушать права и интересы потребителей.

Кроме того, действовавшее законодательство не в полной мере соответ-

¹⁶ Гражданский кодекс РСФСР (утв. ВС РСФСР 11.06.1964) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1838/ (дата обращения: 23.12.2018).

¹⁷ Там же.

ствовало международному уровню защиты прав потребителей, что проявлялось в следующем:

- основные вопросы, касающиеся охраны прав потребителей, либо не были решены на законном уровне, либо, если и решались в должном порядке, то в рамках отраслевого законодательства без учета приоритета охраны их прав;

- не все признанные на международном уровне права потребителей были надлежащим образом защищены (например, право на информацию, обеспечение безопасности жизни и здоровья, возмещение вреда, причиненного товарами и услугами ненадлежащего качества и т.д.). Права, получившие достаточно полное регулирование, не имели надежного механизма реализации;

- не в полной мере соответствовало международному уровню регулирование ответственности производителей, предприятий торговли и обслуживания перед потребителями в случае причинения вреда их жизни, здоровью или имуществу;

- недостаточно были урегулированы вопросы, касающиеся организации и деятельности организованного потребительского движения, в том числе общественных формирований потребителей, создаваемых в целях коллективной охраны интересов граждан. Что же касается специальных государственных органов по защите прав потребителей, то таковые вообще отсутствовали¹⁸.

Таким образом, классическое гражданское законодательство никогда не было специально ориентировано на регулирование защиты прав потребителей.

В данных условиях появилась настоятельная необходимость в создании и развитии специального законодательства по защите прав потребителей, концентрирующего правовые нормы, обеспечивающие приоритет интересов потребителей в их взаимоотношениях с изготовителями, продавцами и услугодателями на рынке товаров и услуг, соответствующее принципам и нормам международного права.

¹⁸ Мотехина М. В. Защита прав потребителей: курс лекций. С. 44.

Начало реализации фундаментальных прав потребителя было положено с принятием Закона СССР от 22.05.1991 г. «О защите прав потребителей»¹⁹, который, однако, в связи с распадом СССР так и не вступил в силу.

Необходимо отметить тот факт, что после распада СССР, Закон оставался моделью для законопроектов в данной сфере отдельных стран СНГ, в частности, и для Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г.²⁰

Российское законодательство либо полностью базируется, либо учитывает основной международно-правовой документ в данной области, подготовленный Экономическим и социальным советом ООН (ЭКОСОС). Кроме того, руководящие принципы защиты интересов потребителей базируются на положениях резолюции Генеральной Ассамблеи ООН № 39/248 от 09.04.1985 г. В связи с данной резолюцией, государства-члены ООН единогласно обязались проводить политику по защите прав потребителей²¹.

Корнилов Э.Г., характеризуя действующее законодательство РФ о защите прав потребителей, отмечает, что приближение отечественного законодательства к вышеуказанной резолюции является наиболее важным аспектом всех основополагающих изменений законодательства²².

Законодательная защита прав потребителей в Российской Федерации осуществляется на основе ряда нормативно-правовых актов:

- Конституция РФ. Согласно положениям Конституции, граждане имеют право на жизнь, объединения в общественные организации, отдых, охрану здоровья, благоприятную окружающую среду, образование и т.д. В случае нарушения прав каждый гражданин может обратиться в суд²³;

¹⁹ Закон СССР от 22.05.1991 № 2184-1 «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=ESU;n=5257#02732412859145279> (дата обращения: 24.12.2018).

²⁰ Там же.

²¹ Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 09.04.1985 г. № 39/248 «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» // Техэксперт: офиц. сайт. URL: <http://docs.cntd.ru/document/902300274> (дата обращения: 02.01.2019).

²² Корнилов Э. Г. Положительные тенденции развития законодательства о защите прав потребителей. С. 97.

²³ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 27.12.2018).

- Гражданский кодекс Российской Федерации. Первая часть Кодекса посвящена предприятиям, юридическим лицам, статусу граждан, собственности, сделкам и т.д.²⁴; вторая часть ГК РФ регулирует предпринимательские отношения, имущественные отношения граждан и т.д.²⁵;

- Кодекс об административных правонарушениях (КоАП). Глава 14 Кодекса определяет административную ответственность за административные правонарушения в области предпринимательской деятельности за нарушения работниками предприятий торговли и общественного питания правил обслуживания потребителей и т.д.;²⁶

- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Закон призван регулировать отношения, возникающие между потребителями с одной стороны и продавцами, изготовителями, исполнителями с другой, устанавливает права потребителей на приобретение товаров надлежащего качества и безопасного для жизни и здоровья людей, получение информации о товарах, об их изготовителях, продавцах, государственную и общественную защиту интересов потребителей, определяет механизм реализации их прав, а также ответственность за их нарушение²⁷.

Кроме данной нормативно-правовой базы отношения в сфере защиты прав потребителей регулируются другими нормативными актами (приведенный ряд не является исчерпывающим):

- Федеральный закон от 02.01.2000 г.²⁸ № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»;

²⁴ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 03.01.2019).

²⁵ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.12.2018) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 03.01.2019).

²⁶ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 27.12.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 08.01.2019) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/71038/ (дата обращения: 10.01.2019).

²⁷ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

²⁸ Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ (ред. от 23.04.2018) «О качестве и безопасности пищевых продуктов» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_2584/ (дата обращения: 10.01.2019).

- Федеральный закон от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»²⁹;

- перечень товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний от 23.04.1997 г.³⁰

Необходимо обратить внимание на следующий факт. Ст. 2 Закона «О защите прав потребителей» предписывается, что, если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены Законом, будут применяться правила международного договора.

Круг лиц, которые подпадают под действие законодательства о защите прав потребителей, довольно широк.

Очевидным является то, что законодательство о защите прав потребителей в первую очередь распространяется на потребителей. Закон «О защите прав потребителей» определяет «потребителя» как гражданина, имеющего намерение заказать или приобрести (либо заказывающего, приобретающего или использующего товары (работы, услуги)) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности³¹. Из данной дефиниции следует, что потребителем может быть только гражданин независимо от его гражданства или отсутствия такового. Законодательство о защите прав потребителей не распространяется на предприятия, организации и учреждения, приобретающие определенные товары или услуги. Оно также не распространяется на коммерческие организации, приобретающие товары или услуги с целью их использования в предпринимательской деятельности, направленной на извлечение прибыли.

²⁹ Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О техническом регулировании» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/ (дата обращения: 15.01.2019).

³⁰ Постановление Правительства РФ от 23.04.1997 № 481 «Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_14196/ (дата обращения: 05.01.2019).

³¹ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

Закон также предполагает, что потребителем признается не только гражданин, который приобрел товар, но и тот, который осуществляет непосредственное пользование им.

В качестве одной из сторон регулируемых законодательством о защите прав потребителей отношений может выступать предприятие в любой предусмотренной законом организационно-правовой форме: акционерного общества, полного или командитного товарищества, товарищества с ограниченной ответственностью, производственного кооператива³². Все вышеперечисленные предприятия действуют в соответствии с законом, регулирующим свойственную ему организационно-правовую форму. Кроме того, необходимо учитывать, что предприятие может быть как государственным или муниципальным, так и частным, индивидуальным (семейным).

Согласно ст.23 ч. 1 ГК РФ, индивидуальным предпринимателем считается гражданин, занимающийся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица с момента его государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя³³.

Юридические лица и индивидуальные предприниматели в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» могут являться как изготовителями, так и продавцами. Изготовитель может реализовать товары непосредственно потребителю, а может реализовывать их торговым и розничным предприятиям, посредникам. Продавец реализует товары непосредственно потребителю по договору розничной купли-продажи. Следовательно, искивые требования могут быть заявлены исключительно в отношении продавца (изготовителя).

Законодательство о защите прав потребителей также распространяется на органы государственного управления, в компетенцию которых входит определение требований к товарам, направленных на обеспечение безопасности жиз-

³² Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

³³ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 28.12.2018).

ни, здоровья потребителей и охраны окружающей среды, контроль и надзор за соблюдением этих требований, правил по сертификации и законодательства о защите прав потребителей продавцами товаров и их изготовителями. Общественная защита осуществляется общественными объединениями потребителей. Субъектами административной ответственности являются должностные лица, в круг обязанностей которых входит обеспечение соблюдения правил, направленных на охрану прав потребителей³⁴.

Таким образом, изучив соответствующую нормативно-правовую базу и специальную литературу, касающиеся законодательства, регламентирующего отношения по защите прав потребителей, необходимо сделать следующие выводы:

- гражданское законодательство СССР и РСФСР не было ориентировано на регулирование такого важного момента, как защита прав потребителей. Существовавшая нормативно-правовая база, естественно, содержала некоторые положения, косвенно касающиеся данной проблематики, однако «белых пятен» и моментов несоответствия международно-правовому уровню было слишком много. Учитывая эти обстоятельства, законодатель понял необходимость в создании и развитии специального законодательства о защите прав потребителей, которое бы концентрировало в себе правовые нормы, обеспечивающие приоритет интересов потребителей в их взаимоотношениях с изготовителями и продавцами на рынке товаров и услуг;

- современное отечественное законодательство в сфере защиты прав потребителей закрепляется и гарантируется целым рядом нормативно-правовых актов (Конституция РФ, ГК РФ, КоАП РФ и т.д.). Центральное место занимает Закон «О защите прав потребителей», регулирующий отношения, возникающий между потребителями и продавцами (а равно изготовителями, исполнителями и т.д.) при продаже товаров и услуг, и определяющий механизм реализации выте-

³⁴ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 28.12.2018).

кающих из данных отношений прав потребителей;

- в качестве «потребителя» Закон рассматривает как гражданина, который приобретает и использует товар, так и гражданина, который намерен купить определенный товар. Кроме того, «потребителем» признается как гражданин РФ, так и иностранный гражданин, а равно и лицо без гражданства.

1.2 Понятие, сущность и классификация прав потребителей

Понятие «права потребителей» было введено законом РФ «О защите прав потребителей», и характеризовало начало периода перестройки российского общества. В приоритете действовавшего ранее законодательства были интересы изготовителей и продавцов, круг которых преимущественно был представлен государственными организациями.

Хотя с момента принятия Закона в 1992 г. он претерпел ряд изменений, направленных на конкретизацию его положений, тем не менее термин «права потребителей», как и его значение в системе права о защите прав потребителей, остались неизменными.

Под правами потребителей подразумевается комплекс предусмотренных законодательством о защите прав потребителей возможностей (мер), направленных на удовлетворение законных интересов граждан, относящихся к категории потребителей.

Закон РФ «О защите прав потребителей» содержит общемировые стандартные права потребителей³⁵. В преамбуле закона содержатся основные права: на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту интересов потребителей.

В литературе права потребителей делятся на общие и специальные.

³⁵ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

Общие права принадлежат в равной степени всем потребителям, независимо от гражданства, приобретенного товара (услуги) и т.д. Специальные права представляют собой особенные права, отражающие специфику законодательства о защите прав потребителей, дополняющие и развивающие общие права и не противоречащие им.

Для начала рассмотрим общие права потребителей.

Ст. 3 Закона «О защите прав потребителей» раскрывает право потребителей на просвещение в области защиты своих прав. Данное право вытекает из права на потребительское образование, закрепленное в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 09.04.1985 г. № 39/248 «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей»³⁶. Одной из причин введения данной статьи в действие является недостаточность знаний граждан (потребителей) своих прав. Статья не только провозглашает право потребителей на просвещение, но и обеспечивает реализацию этого права путем включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и программы³⁷.

Ст. 7 Закона устанавливает право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг)³⁸. В научной литературе предприняты попытки определения безопасности товаров (работ, услуг). Левшина Т.Д. понимает под безопасностью «отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде при обычных условиях использования, хранения, транспортирования, утилизации товара (результата работы) или в процессе выполнения работы (оказания услуги)»³⁹.

Система специальных мер, направленных на предотвращение поступления на рынок товаров (работ), в отношении которых установлено, что они, не-

³⁶ Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 09.04.1985 г. № 39/248 «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» // Техэксперт: офиц. сайт. URL: <http://docs.cntd.ru/document/902300274> (дата обращения: 02.01.2019).

³⁷ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 24.12.2018).

³⁸ Там же.

³⁹ Левшина Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: курс лекций. С. 44.

смотря на соблюдение потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки, причиняют или могут причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя и окружающей среде, установлена ст. 7 п. 5.

Согласно данному пункту, контрагент потребителя обязан незамедлительно приостановить производство или реализацию таких товаров (работ) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию их из оборота и отзыву от потребителей. Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять данные товары (работы, услуги) с производства. Тем не менее, применение указанных в ст. 7 п. 5. Закона мер встречается нечасто. Представляется, что причиной этого является то, что в законодательстве отсутствует детальный механизм применения подобных мер⁴⁰.

Ст. 8-10 Закона раскрывают еще одно важнейшее право потребителя – право на информацию. Согласно ст. 8, потребитель вправе потребовать предоставления достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) и реализуемых им товарах (работах, услугах). Понятие «достоверная информация» не содержится в Законе. Левшина Т.Л. под подобной информацией понимает «информацию, в которой сведения соответствуют действительности»⁴¹.

Согласно ст. 10 п. 1 Закона, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. При этом по отдельным видам товаров перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ. Например, специфика информации и способы её доведения по отдельным видам товаров предусмотрены «Правилами продажи отдельных видов товаров», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55⁴², а по

⁴⁰ Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / под ред. Я. Е. Парция. С. 91.

⁴¹ Левшина Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: курс лекций. С. 21.

⁴² Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 30.05.2018) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня товаров не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других расцветки или комплектации» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1757894379/ (дата обращения: 12.01.2019).

отдельным видам работ и услуг – «Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025⁴³, и другими правовыми актами.

С правами потребителей на безопасность товаров (работ, услуг), а также на информацию, связано право на возмещение вреда (имущественного и морального), содержание которого раскрывается в ст. 14 и ст. 15 Закона. Под имущественным вредом следует понимать ущерб, причиненный имуществу вследствие его повреждения, уничтожения. Также имущественный вред может быть нанесен непосредственно личности вследствие утраты заработка или содержания из-за увечья, иного повреждения здоровья либо смерти кормильца, из-за товаров (услуг) ненадлежащего качества⁴⁴. Ст. 14 Закона регулирует вопросы имущественной ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги). Под недостатком товара (работы, услуги) Закон понимает несоответствие товара (работы, услуги) либо обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. При этом, по мнению Парция Я. Е., понятие «недостаток» трактуется в соответствии с критериями качества, изложенными в ст. 4 Закона, определяющей качество товаров (работ, услуг)⁴⁵.

Согласно ст. 15 Закона, моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) на основании договора с ним, прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации лицом, причинившим вред, при наличии его вины. Следует отметить, что указанная компенсация осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

⁴³ Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/Cons_doc_LAW_15570/ (дата обращения: 11.01.2019).

⁴⁴ Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) / отв. ред. О. Н. Садилов. С. 362.

⁴⁵ Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / под ред. Я. Е. Парция. С. 29.

Поскольку моральный вред возмещается в денежной форме и в размере, определяемых судом, независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда, присуждаемый судом размер компенсации морального вреда не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки, а должен основываться на характере и объеме причиненных потребителю нравственных и физических страданий в каждом конкретном случае⁴⁶. Вместе с тем, ГК не содержит каких-либо правил применения перечисленных критериев для установления размера компенсации морального вреда.

Право потребителей на свободный выбор товаров (работ, услуг) предусмотрено в ст. 16 Закона⁴⁷. Согласно п. 2 указанной статьи, продавцу (исполнителю) запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Продавец не вправе навязывать потребителю приобретение товара, не являющегося единой ассортиментной единицей – «комплект», согласно ст. 479 п. 1 ГК⁴⁸. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Перейдем к характеристике второго типа прав потребителей. Специальные права потребителей содержатся во II и III главе Закона и возникают при купле-продаже товаров либо выполнении работ (оказании услуг).

К правам потребителей, возникающих у них при купле-продаже товаров, относятся: права при купле-продаже товара ненадлежащего качества, а также право на обмен товара при купле-продаже товара надлежащего качества.

⁴⁶ Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_125580/ (дата обращения: 18.01.2019).

⁴⁷ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 29.12.2018).

⁴⁸ Семенихин В. В. Договор розничной купли-продажи // Юрист. 2017. № 8. С. 23.

Ст. 18 «Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков»⁴⁹ ранее называлась «Последствия продажи товара ненадлежащего качества». Существенные изменения касаются прав потребителя при обнаружении недостатков в технически сложных товарах. Ранее потребитель имел право на замену технически сложных товаров на товары аналогичной или другой марки (модели, артикула) только в случае обнаружения существенных недостатков товаров. Новая редакция статьи предусматривает, что в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков (даже несущественных) вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы. Также покупатель может заменить «брак» на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены. Кроме того, новая редакция статьи устанавливает право потребителя присутствовать при проведении экспертизы товара (в случае спора о причинах возникновения недостатков товара), а не только знакомиться с ее результатами и оспаривать заключение.

Требования, предусмотренные ст. 18 Закона, потребитель вправе предъявить, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем. Согласно ст. 5 п. 6 Закона, установление гарантийного срока на товар является правом изготовителя, а не его обязанностью. Под гарантийным сроком Закон понимает период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, установленные ст. 18 и ст. 29 Закона. Продавец также имеет право устанавливать на товар гарантийный срок в случае, если он не установлен изготовителем, или устанавливать гарантийный срок большей продолжительности, чем предусмотрен изготовителем (ст. 5 п. 7 Закона). В этом случае требования, предусмотренные ст. 18 Закона в

⁴⁹ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 26.12.2018).

отношении недостатков товара, обнаруженных в течение гарантийного срока, предъявляются продавцу (ст. 19 п. 1 абз. 1 Закона)⁵⁰.

Однако потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные ст. 18 Закона, и в отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, при условии, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором (ст. 19 п. 1 абз. 2 Закона)⁵¹.

При предъявлении потребителем требования о безвозмездном устранении недостатков товара ст. 20 Закона предусматривает, что эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом) или организацией, выполняющей его функции, незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме. В данном случае Верховный Суд РФ под выражением «незамедлительно» предлагает понимать минимальный срок, объективно необходимый для устранения данных недостатков товара с учетом обычно применяемого способа их устранения. Кроме того, в отношении товаров длительного пользования, изготовитель (продавец) или организация, выполняющая его функции, обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством РФ⁵².

Ст. 21 Закона устанавливает порядок замены товара ненадлежащего качества, согласно которой при предъявлении потребителем требования о замене

⁵⁰ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 26.12.2018).

⁵¹ Там же.

⁵² Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 30.05.2018) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1757894379/ (дата обращения: 12.01.2019).

товара с недостатками продавец (изготовитель) или организация, выполняющая его функции, обязаны заменить такой товар в семидневный срок со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара – в течение двадцати дней со дня предъявления этого требования. При отсутствии у контрагента потребителя необходимого для замены товара на день предъявления требования, указанное лицо должно заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления этого требования⁵³.

Ст. 25 Закона закрепляет право потребителя на обмен товара надлежащего качества. Согласно указанной статье, потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен товара в течение 14 дней, не считая дня покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки⁵⁴.

К правам потребителей, возникающих у них при выполнении работ (оказании услуг), относятся: права потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), а также право на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг).

Согласно ст. 29 Закона, потребитель вправе предъявить только одно из указанных в статье требований при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). В соответствии со ст. 30⁵⁵ Закона, он вправе предъявить какое-либо другое в случае, если исполнитель не исполнит первое тре-

⁵³ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 27.12.2018).

⁵⁴ Там же.

⁵⁵ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 27.12.2018).

бование в установленный Законом срок. Это означает, что с момента предъявления первого требования потребитель не вправе менять его на другое. Предъявление каждого из перечисленных в норме требований возможно только тогда, когда его выполнение возможно с учетом характера выполняемых работ или услуг. Например, нельзя требовать безвозмездного изготовления другой вещи, если предметом договора является оказание услуг.

Право отказаться от исполнения договора возникает у потребителя либо после нарушения исполнителем сроков устранения обычных недостатков, либо после выявления существенных.

Согласно ст. 32 Закона, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору⁵⁶.

В старой редакции Закона соответствующая статья регулировала аналогичные вопросы лишь в отношении расторжения договора о выполнении работы. В новой редакции права потребителей распространяются и в отношении услуг. Закон предусматривает право потребителя на расторжение договора о работе (услуге) по различным основаниям, связанным с нарушением исполнителем условий договора. Статья 32 Закона закрепляет право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (услуги) в одностороннем порядке вне зависимости от поведения исполнителя и от стадии исполнения договора. Однако осуществление этого права Закон оговаривает двумя условиями: уплатой исполнителю пропорциональной части цены работы (услуги), выполненной до получения извещения о расторжении договора, а также уплатой убытков, причиненных расторжением договора. Убытки при этом ограничиваются разницей между договорной ценой работы (услуги) и выплаченной частью цены. Здесь речь идет не о размере убытков, а лишь об ограничении их размера, кото-

⁵⁶ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 27.12.2018).

рый должен быть обоснован. Договор о выполнении работы (услуги) считается расторгнутым в данном случае с момента выполнения заказчиком установленных условий расторжения. В случае спора о размере уплачиваемой части цены или сумме убытков вопрос решается судом по иску заинтересованной стороны.

Таким образом, изучив соответствующую нормативно-правовую базу и специальную литературу, касающиеся понятия, сущности и классификации прав потребителей, необходимо сделать следующие выводы:

- права потребителей представляют собой комплекс предусмотренных законодательством о защите прав потребителей мер, направленных на удовлетворение законных прав потребителей;

- в отечественной научной мысли приводится классификация прав потребителей, согласно которой они подразделяются на общие и специальные;

- к общим правам потребителей относят основные права, признанные мировым сообществом, закрепленные в главе I Закона «О защите прав потребителей»: на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту интересов потребителей;

- специальные права потребителей содержатся в главах II и III Закона «О защите прав потребителей» и содержат положения о защите прав потребителей при продаже товаров потребителям, а также о защите прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).

1.3 Понятие, способы и формы защиты прав потребителей

Защита прав потребителей представляет собой комплекс особых мер, которые реализуются государством и различными общественными движениями, направленный на урегулирование отношений, возникающих между потребителем (т.е. физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности (т.е. изготовите-

лем, исполнителем, продавцом), который включает в себя установление конкретных прав потребителей, формы возможных нарушений прав и способы их защиты, ответственность за нарушение подобного рода прав.

Следует отметить, что теоретические и практические аспекты проблемы гражданско-правовых способов и форм защиты прав потребителей в отечественной научной литературе освещены недостаточно четко, хотя данный вопрос нельзя назвать новым.

С момента нарушения продавцом (исполнителем) прав конкретного потребителя, перед последним встает вопрос выбора способа и формы защиты. Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты нарушенных прав, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности выбора.

Для начала представляется необходимым дать характеристику основным способам защиты прав потребителей.

Способы защиты нарушенных прав потребителей представляют собой комплекс мер, применяемых в целях обеспечения свободной реализации субъективных прав.

Одним из способов является прекращение или изменение правоотношения. Данный способ допустим только в прямо предусмотренных законом или договором случаях. Применение данного способа защиты в большинстве случаев позволяет обеспечить реальную возможность осуществления субъективного права лица, заинтересованного в преобразовании правоотношения.

Основанием прекращения или изменения правоотношения является установление юридического факта, который свидетельствует о том, что данное правоотношение изменилось или прекратилось. К таким фактам можно отнести продажу товаров (оказание услуг) ненадлежащего качества, несоблюдение требований безопасности, предоставление недостоверной или неполной информации о товарах (услугах).

В качестве способа защиты гражданских прав и интересов потребителей, прекращение или изменение правоотношения применяется в 99% случаев в от-

ношениях между покупателем и продавцом при возникновении конфликта по поводу качества товара⁵⁷.

Ст. 1 ГК РФ закрепляет принцип свободы договора, что означает свободу сторон в определении условий заключаемого договора, которые формулируются по их усмотрению и могут содержать отступления от правил, установленных законодательством⁵⁸.

Этот принцип реализуется в Законе «О защите прав потребителей», который устанавливает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (работу, услугу), качество которого соответствует договору. Таким образом, если стороны договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора. В этом случае, ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» при продаже потребителю товара надлежащего качества предусматривает четыре правовые возможности для изменения правоотношения (безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замена на товар аналогичной марки; замена на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены) и одну для прекращения правоотношения – расторжение договора купли-продажи. В области оказания услуг (выполнения работ) право предъявлять требования об изменении или расторжении правоотношения к изготовителю (исполнителю)⁵⁹ потребитель получает как в случае обнаружения недостатков в выполненной работе или оказанной услуге (ст. 29 Закона), так и в случае нарушения сроков ее выполнения (ст. 28 Закона).

Еще одним способом защиты прав потребителей является возмещение убытков.

⁵⁷ Распонин А. Н., Смолянинов В. П. Справочник потребителя. Новосибирск, 2010. С. 80.

⁵⁸ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 03.01.2019).

⁵⁹ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 28.12.2018).

Под убытками в гражданском законодательстве согласно ст. 15 ГК РФ понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело для восстановления нарушенного права, а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Итак, состав убытков, закрепленный в ГК РФ, предполагает возмещение двух видов убытков: реального ущерба и упущенной выгоды.

Исходя из редакции Закона «О защите прав потребителей» 1996 г., когда потребитель определялся как «гражданин, приобретающий товары (работы, услуги) для личных, семейных нужд, не связанных с извлечением прибыли», в юридической литературе было справедливо замечено, что убытки потребителю должны возмещаться лишь в части реального ущерба⁶⁰. Признание за потребителем права на возмещение упущенной выгоды означало бы возможность извлечения им прибыли от использования товаров (работ, услуг), т.к. упущенная выгода является важнейшим видом убытков, применяемая в предпринимательской деятельности.

В связи с тем, что Федеральным законом РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ изменено содержание понятия «потребитель», где решающим обстоятельством определено использование товара не для предпринимательской деятельности⁶¹ (ранее – не для извлечения прибыли), следует прийти к выводу о том, что потребитель имеет право на возмещение убытков как в виде причиненного реального ущерба, так и в виде упущенной выгоды.

Следующий способ защиты нарушенных прав потребителей – взыскание неустойки.

Значение меры обеспечения обязательства – главная характеристика неустойки, на что указывается в ст. 329 п. 1 ГК РФ. Соглашение о неустойке, как и большинство обеспечительных мер, носит акцессорный характер и следует

⁶⁰ Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / под ред. Я. Е. Парчия. С. 78.

⁶¹ Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ (последняя редакция) «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_2515/ (дата обращения: 13.01.2019).

судьбе основного обязательства (ст. 329 п. 3 ГК РФ). Признание недействительным или расторжение договора, обязательство по которому было обеспечено неустойкой, влечет прекращение соглашения. Истечение срока исковой давности по основному обязательству прекращает срок давности и по требованию о взыскании неустойки (ст. 207 ГК РФ)⁶².

Помимо этого, соглашение о неустойке носит по своей природе одновременно и характер меры гражданско-правовой ответственности. Во-первых, неустойка взыскивается только в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, т.е. при наличии правонарушения. Во-вторых, суть неустойки состоит в обязанности должника, нарушившего обязательство, нести дополнительные имущественные потери. В-третьих, неустойка, так же как и убытки, подлежит применению только при наличии условий, необходимых для наступления гражданско-правовой ответственности, что вытекает из ст. 330 п. 2 ГК, согласно которому кредитор не вправе требовать уплаты неустойки, если должник не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства. Таким образом, как и любая мера гражданско-правовой ответственности, неустойка носит компенсационно-карательный характер, т.е. направлена на наказание правонарушителя (должника) и компенсацию потерь пострадавшей стороны (кредитора).

В соответствии с ст. 330 ч. 1 ГК неустойка (штраф, пеня) – определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору (потребителю) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности, в случае просрочки исполнения⁶³.

Для взыскания неустойки достаточно установления факта неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства. Доказывание причинения при этом убытков не требуется. Неустойка, предусмотренная законом (законная неустойка) в отличие от неустойки, установленной договором (договорная не-

⁶² Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 07.01.2019).

⁶³ Там же.

устойка), подлежит взысканию независимо от включения условия в договор о неустойке (ст. 332 ГК)⁶⁴.

Последним способом защиты является компенсация морального вреда.

Согласно ст. 151 ГК РФ, под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину действиями, нарушающими его личные неимущественные права и блага⁶⁵.

Более расширенное определение дается в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 г. № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда», где под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действиями (бездействием), посягающими на принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.), или нарушающими его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства и другие неимущественные права в соответствии с законами об охране прав на результаты интеллектуальной деятельности) либо нарушающими имущественные права гражданина⁶⁶.

В силу ст. 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) или организацией, выполняющей функции изготовителя (продавца) на основании договора с ним, его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, возмещается причинителем вреда только при наличии вины. Для наступления ответственности необходимо наличие вины причинителя вреда (в любой форме), которая предполагается. Обязанность доказывать отсутствие вины поэтому лежит на причинителе морального вреда. Он может быть также освобожден от ответственно-

⁶⁴ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 07.01.2019).

⁶⁵ Там же.

⁶⁶ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 № 10 (ред. от 06.02.2007) «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5677/ (дата обращения: 19.01.2019).

сти, если докажет, что моральный вред причинен нарушением прав потребителя, вызванных действием непреодолимой силы.

Причиненный моральный вред компенсируется в денежной форме. Размер компенсации определяется соглашением сторон, а в случае спора – судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Требование о компенсации морального вреда может предъявляться самостоятельно или вместе с имущественными требованиями⁶⁷.

Перейдем к характеристике основных форм защиты нарушенных прав потребителей.

Форма защиты права – это регламентированный правом комплекс особых процедур, осуществляемых правоприменительными органами и управомоченными лицами в рамках правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права.

Граждане имеют реальную возможность отстоять свои права как в судебном, так и во внесудебном порядке.

Судебная защита прав и свобод гражданина гарантирована ст. 46 Конституции РФ. В ст. 47 Конституции РФ говорится, что никто не может быть лишен права на рассмотрение его дела в том суде и тем судьей, к подсудности которых оно отнесено законом⁶⁸.

Ст. 3 ГК устанавливает, что «заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов. Отказ от права на обращение в суд недействителен»⁶⁹.

Ст. 17 п. 3 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрен судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, а

⁶⁷ Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / под ред. Я. Е. Парция. С. 56.

⁶⁸ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 27.12.2018).

⁶⁹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 09.01.2019).

также уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей и иных федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей⁷⁰.

Дела по имущественным спорам при цене иска, не превышающей пятисот минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом на день подачи заявления, рассматривает мировой судья в качестве суда первой инстанции, а свыше – районный суд. Цена иска определяется исходя из взыскиваемой денежной суммы (ст. 23, ст. 91 Гражданского Процессуального Кодекса (ГПК РФ))⁷¹.

Для потребителя установлена так называемая альтернативная подсудность, т.е. он вправе по своему выбору обратиться в суд: по собственному месту жительства; по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства; по месту заключения или исполнения договора (ст. 29 п. 7 ГК РФ)⁷².

Еще одной формой защиты нарушенных прав является внесудебный порядок защиты прав потребителей.

Сущность внесудебного порядка состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд. Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (из-

⁷⁰ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

⁷¹ Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 27.12.2018) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_39570/ (дата обращения: 04.01.2019).

⁷² Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 13.01.2019).

готовителя, исполнителя) добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

Нередко на практике возникает вопрос: обязательно ли для потребителя перед обращением в суд предъявлять требования продавцу (изготовителю, исполнителю) по поводу продажи некачественного товара или выполнения работы (услуги)?⁷³ Обязательного соблюдения досудебного порядка урегулирования споров, если такой порядок предусмотрен законом или договором, требуют положения ГПК РФ, в частности ст. 131, ст. 132, ст. 135⁷⁴.

Следует иметь в виду, что в соответствии с правилами предоставления отдельных видов услуг и продажи товаров и на основании ст.134 ГПК РФ, судья должен отказать в приеме искового заявления, если потребителем не был соблюден предварительный досудебный порядок разрешения спора и такая возможность не утрачена⁷⁵.

Таким образом, изучив соответствующую нормативно-правовую базу и специальную литературу, касающиеся понятия, способов и форм защиты прав потребителей, необходимо сделать следующие выводы:

- под защитой прав потребителей понимается комплекс правовых мер, направленных на регулирование отношений между потребителем и его контрагентом, включающий установление прав потребителей, форм нарушений подобных прав и способы их защиты;

- к способам защиты прав потребителей относятся: прекращение или изменение правоотношений, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда;

- к формам защиты нарушенных прав относят судебный и внесудебный порядки защиты.

В ходе изучения теоретико-правовых основ защиты прав потребителей в Российской Федерации были сделаны следующие выводы:

⁷³ Селянин А. В. Защита прав потребителей: учебное пособие для вузов. С. 15.

⁷⁴ Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 27.12.2018) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_39570/ (дата обращения: 14.01.2019).

⁷⁵ Аргунов В. Н., Краснов С. В. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей. С. 18.

- в сфере защиты прав потребителей российское законодательство располагает комплексом нормативно-правовых актов, к которым относятся Конституция, Гражданский Кодекс, Кодекс об Административных Правонарушениях, Гражданский Процессуальный Кодекс. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» является основным нормативно-правовым актом, регулирующим отношения, возникающие между потребителем и его контрагентом при продаже товаров и услуг;

- в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», потребителем признается физическое лицо (гражданин, независимо от его гражданства или отсутствия такового), приобретающее товар (услугу) или намеревающееся сделать приобретение;

- права потребителей – это комплекс специальных мер, направленных на удовлетворение и защиту законных прав и интересов потребителей, предусмотренный законодательством о защите прав потребителей;

- классификация прав потребителей содержит общие и специальные права. К общим относятся права, признанные на мировом уровне, закрепленные в главе I Закона: на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту интересов потребителей. К специальным правам относятся содержащиеся в главах II и III Закона: права при продаже товаров потребителям, права при выполнении работ (оказании услуг);

- защита прав потребителей – это комплекс правовых мер, целью которых является урегулирование отношений между потребителем и его контрагентом, включающий установление прав, а также форм и способов их законной защиты;

- существует ряд способов защиты нарушенных прав потребителей: прекращение или изменение правоотношений, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда.

2 ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРОВ

2.1 Защита прав потребителей на качество и безопасность товаров при их продаже

Предоставление товара надлежащего качества является главной обязанностью продавца. Ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» установила, что надлежащим качеством товара будет являться:

- соответствие его договору;
- пригодность для использования в целях, для которых такой товар обычно применяется;
- пригодность для использования в целях, для которых такой товар приобретается покупателем;
- соответствие образцу или описанию (при соответствующей продаже товара по образцу или описанию);
- соответствие обязательным требованиям, предъявляемым к товару, установленным законодательством⁷⁶.

Законодателем для продавцов и изготовителей товара также предусмотрены дополнительные требования:

- согласно ст. 7 Закона, товар должен быть безопасным для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не должен причинять вред имуществу потребителя при постоянном применении;
- согласно ст. 5 Закона, на товар в некоторых случаях обязательно установление срока службы, срока годности, гарантийного срока. Постановлением Правительства РФ от 16.06.1997 года №720 «Об утверждении перечня товаров длительного пользования» утвержден перечень товаров, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья по-

⁷⁶ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 30.12.2018).

требителя, и которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по прямому назначению⁷⁷;

- обязательно раскрытие информации об изготовителе, продавце, товаре.

Необходимо принимать во внимание тот факт, что по отдельным видам товаров перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации (например, Постановление Правительства Российской Федерации от 23.04.1997 года №481 «Об утверждении перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний»⁷⁸).

Продавец (изготовитель), осуществивший реализацию товара ненадлежащего качества, несет ряд последствий, в соответствии с действующим законодательством.

Ст. 18 Закона гласит, что потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе потребовать по своему усмотрению:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- возврата уплаченной за товар денежной суммы (отказ от исполнения до-

⁷⁷ Постановление Правительства РФ от 16.06.1997 № 720 (ред. от 10.05.2001) «Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_14844/ (дата обращения: 14.01.2019).

⁷⁸ Постановление Правительства РФ от 23.04.1997 № 481 «Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_14196/ (дата обращения: 05.01.2019).

говора купли-продажи);

- требование полного возмещения убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества⁷⁹.

Вышеперечисленные требования потребитель имеет право предъявить непосредственно продавцу или изготовителю.

Кроме того, в случаях, предусмотренных ст. 18 пп. 2-3 Закона, потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе предъявить требования не только непосредственно к продавцу (изготовителю) товара, но и к организациям, выполняющим функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним⁸⁰.

Под подобного рода организациями понимаются организации, с которыми продавец (изготовитель) заключил договор на выполнение определенных действий по выполнению обязательств продавца (изготовителя), предусмотренных указанной статьей. Согласно заключенному договору, организациям может быть поручено выполнение одного, нескольких или всех требований потребителя, предусмотренных указанной статьей.

Ст. 18 п. 4 Закона установил, что в случае обнаружения недостатков товара, потребитель имеет право потребовать от продавца (уполномоченной организации либо уполномоченного индивидуального предпринимателя) по своему выбору:

- заменить данный товар на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар иной марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- соразмерного уменьшения покупной цены;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы⁸¹.

На основании ст. 18 п. 5 Закона требования потребителя рассматриваются

⁷⁹ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

⁸⁰ Там же.

⁸¹ Там же.

при предъявлении потребителем товарного или кассового чека, а в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки, технического паспорта или иного заменяющего его документа⁸².

Товарный, кассовый чеки представляют собой документы, подтверждающие факт заключения договора купли-продажи товара. В соответствии со статьей 493 ГК РФ, к данным документам можно отнести иные документы, подтверждающие оплату товара (эксплуатационная документация с отметкой об оплате)⁸³. Следовательно, вместо товарного или кассового чека потребитель может представить иные документы, подтверждающие факт оплаты товара, с целью подтверждения факта заключения договора.

По требованию покупателя, в соответствии с ст. 18 п. 5 Закона продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, и в случае необходимости провести проверку (экспертизу) качества товара, при которой вправе участвовать потребитель⁸⁴.

По соглашению между потребителем и его контрагентом, потребитель может не передавать товар для проверки качества продавцу, а представить заключение экспертизы сторонней организации. В таком случае продавец обязан возместить потребителю расходы на проведение экспертизы согласно ст. 18 п. 5 Закона⁸⁵.

Ст. 18 п. 7 Закона «О защите прав потребителей» устанавливается также обязанность продавца (изготовителя) и организации, выполняющей функции продавца (изготовителя), за свой счет осуществить доставку крупногабаритных товаров (весом более 5 кг) для ремонта, уценки, замены или возврата их потре-

⁸² Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

⁸³ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.12.2018) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 03.01.2019).

⁸⁴ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

⁸⁵ Там же.

бителю. На основании договора с покупателем, вышеперечисленные действия могут осуществляться последним самостоятельно. В таком случае Закон возлагает на продавца (изготовителя) обязанность возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и возвратом товара⁸⁶.

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

Ст. 20 Закона гласит, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон (в договоре купли-продажи), эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара установлен Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 года №55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования»⁸⁷.

⁸⁶ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

⁸⁷ Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 30.05.2018) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1757894379/ (дата обращения: 12.01.2019).

При устранении недостатков товара, гарантийный срок продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

В соответствии со ст. 21 Закона, в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом – в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования⁸⁸.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены аналогичный товар длительного пользования, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с «Перечнем товаров длительного пользования»⁸⁹.

Согласно приказу Министерства по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства от 20.05.1998 года №160 «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»»⁹⁰, если потребитель предъявляет требование о замене товара в связи с недостатком в основном товаре, замене подлежит товар в целом, то есть

⁸⁸ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

⁸⁹ Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 30.05.2018) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1757894379/ (дата обращения: 12.01.2019).

⁹⁰ Приказ МАП РФ от 20.05.1998 № 160 (ред. от 11.03.1999) «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 28.12.1998 № 1669) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_21455/ (дата обращения: 09.01.2019).

совокупность его составных частей, а также его принадлежности.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

В соответствии со ст. 470 ГК, гарантийный срок может быть установлен в договоре купли-продажи. Так как договоры розничной купли-продажи, в большинстве своем являются договорами присоединения (статья 428 ГК РФ), условия которых определяются продавцом, то и гарантийный срок в этих договорах соответственно устанавливается продавцом товара. При этом, согласно ГК РФ, в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности⁹¹.

Кроме того, Законом «О защите прав потребителей» установлены дополнительные права потребителей, не содержащиеся в ГК РФ. Согласно ст. 19 п. 1 Закона, покупатель вправе предъявить требования своему контрагенту, связанные с выявлением в товаре недостатков, в случае, когда эти недостатки обнаружены в течение гарантийных сроков, установленных изготовителем⁹².

Если гарантийный срок на товар установлен изготовителем, то в договоре купли-продажи с учетом ст. 5 п. 7 Закона продавец вправе самостоятельно установить гарантийный срок на товар. При этом необходимо учитывать, что у продавца есть право устанавливать срок только большей продолжительности, чем установленный изготовителем товара⁹³.

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

⁹¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.12.2018) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 03.01.2019).

⁹² Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

⁹³ Там же.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию. Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

Ст. 22 Закона устанавливает требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Данной статьей установлен единый 10-дневный срок для удовлетворения денежных требований потребителя, предусмотренных ст. 18 Закона⁹⁴.

Согласно ст. 15 Закона, в случае расторжения договора купли-продажи, потребителю возмещаются убытки в полном объеме, которые в связи с этим могут у него возникнуть. Уплаченная потребителем за товар денежная сумма является одной из составляющих этих убытков. В связи с этим, если потребителем предъявлено требование о возврате денежной суммы, уплаченной за товар, оно должно быть удовлетворено в течение срока, установленного ст. 22 Закона для возмещения убытков, причиненных потребителю расторжением договора, то есть в десятидневный срок с момента предъявления соответствующего требования.

Ст. 23 п. 1 абз. 1 Закона «О защите прав потребителей» устанавливает, что за нарушение предусмотренных ст. 20 - 22 настоящего Закона сроков, а также

⁹⁴ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

за невыполнение (или задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (или замены) аналогичного товара, продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара⁹⁵.

Данная статья также регламентирует гражданско-правовую ответственность любого обязанного лица за нарушение сроков устранения недостатков товара, замены товара с недостатками, финансовых требований, предусмотренных ст. 20-22 Закона, а также предоставления в пользование аналогичного товара⁹⁶.

При предъявлении требований о взыскании неустойки, предусмотренной Законом, необходимо учитывать то, что неустойка (пеня) в размере, установленном ст. 23 Закона, взыскивается за каждый день просрочки указанных в ст. 20-22 сроков уменьшения покупной цены товара, возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем, возврата уплаченной за товар денежной суммы, возмещения причиненных потребителю убытков вследствие продажи товара ненадлежащего качества, а также за каждый день задержки выполнения требования потребителя о предоставлении на время ремонта либо до замены товара с недостатками аналогичного товара длительного пользования впредь до выдачи потребителю товара из ремонта или его замены либо до предоставления во временное пользование аналогичного товара без ограничения какой-либо суммой.

При нарушении продавцом предусмотренных ст. 20-22 Закона сроков, потребитель вправе предъявить другое требование, вытекающее из продажи товара с недостатками. Неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования, из числа предусмотренных ст. 18 Закона. В случае просрочки выполнения нового требования также взыскивается неустойка (пеня), предусмотренная ст. 23 п. 1 Закона «О защи-

⁹⁵ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

⁹⁶ Там же.

те прав потребителей»⁹⁷.

Если потребитель предъявил иные требования из числа предусмотренных ст. 18, 20, 21, 22 Закона, то за просрочку выполнения нового требования также взыскивается неустойка, предусмотренная ст. 23 п. 1 Закона⁹⁸.

Ст. 502 ГК РФ регламентирует право потребителя на обмен недовольного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки⁹⁹. Данное право появляется у потребителя в случае, если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению.

Требование потребителя об обмене, либо о возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.

Необходимо также учитывать, что существует перечень товаров, которые не подлежат обмену. Данный перечень утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 года № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров»¹⁰⁰.

Что касается права на безопасность товара, то необходимо отметить, что товар должен отвечать обязательным требованиям безопасности – т.е. не вызывать опасность для жизни, здоровья, имущества потребителя, а также окружающей среды – при обычных условиях его использования, а также транспортировки, хранения и утилизации. Из этого, следует, что потребителю следует

⁹⁷ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

⁹⁸ Там же.

⁹⁹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.12.2018) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 03.01.2019).

¹⁰⁰ Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 30.05.2018) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня недовольных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1757894379/ (дата обращения: 12.01.2019).

придерживаться стандартным условиям использования определенного товара. Нестандартное использование товара может стать причиной того, что товар будет являться небезопасным.

Требования, призванные обеспечить безопасность товара, устанавливаются законом и являются обязательными. К примеру, закон устанавливает требования к безопасности пищевых продуктов.

Обязанность по обеспечению безопасности товара (как и обязанность обеспечения надлежащего качества) лежит на продавце или изготовителе в течение всего установленного срока службы или срока годности товара. В случае, если изготовитель (продавец) не установил такие сроки, обязанность по обеспечению безопасности товара лежит на нем в течении десяти лет со дня передачи товара потребителю¹⁰¹.

В случае, когда для безопасности использования определенного вида товара потребителю необходимо соблюдать специальные правила, закон обязывает изготовителя такого товара указать все необходимые правила по эксплуатации, транспортировке и утилизации в сопроводительной документации на товар¹⁰². В данном случае, сопроводительной документацией может выступать этикетка товара, маркировка и т.д. В свою очередь продавец обязан довести эту информацию до потребителя в доступной форме.

Закон предусматривает установление обязательных требований к безопасности жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среде к некоторым видам товаров. В этом случае, соответствие данных товаров предусмотренным законом требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, установленном законом. Иными словами, закон не допускает продажу товаров (в том числе импортного производства) без указания сведений об обязательном подтверждении его установленным требованиям безопасности.

¹⁰¹ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 12.01.2019).

¹⁰² Там же.

В случае спора о безопасности товара, изготовитель (продавец) несет обязанность по незамедлительному приостановлению производства небезопасного товара до устранения причин вреда, а при необходимости также должен предпринять необходимые меры для изъятия такового из оборота, если будет доказан факт (или потенциальная возможность) причинения вреда жизни, здоровью, имуществу потребителя, а также окружающей среде. Важным условием является абсолютное соблюдение потребителем установленных правил использования, транспортировки и хранения товара.

Зачастую бывает, что искомую причину вреда установить не представляется возможным. Законом установлено, что изготовитель обязан приостановить производство такого товара. В случае невыполнения данного требования, уполномоченный федеральный орган исполнительной власти вправе принять необходимые меры по отзыву данного вида товара с потребительского рынка. При этом бремя возмещения убытков, причиненных потребителю из-за отзыва товара, в полной мере лежит на изготовителе¹⁰³.

Потребитель имеет право на возмещение вреда, полученного вследствие несоответствия товара требованиям безопасности, в полном объеме. Необходимо отметить, что данное право возникает у всех потребителей, независимо от факта наличия договорных отношений с изготовителем (продавцом).

Причиненный здоровью, жизни, имуществу потребителя вред подлежит обязательному возмещению, если он был причинен в течение установленного срока годности или службы товара. Тем не менее, закон предусматривает случаи, когда вред подлежит обязательному возмещению, независимо от времени причинения:

- если на товар должен быть установлен срок годности (службы), однако изготовитель (продавец) заведомо его не установил;
- если изготовителем (продавцом) не была предоставлена потребителю

¹⁰³ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 12.01.2019).

полная и достоверная информация о сроках службы или годности;

- если потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по утилизации товара при истечении срока службы (годности);

- если потребитель не был проинформирован о возможных последствиях при невыполнении обязательных требований по утилизации товара при окончании срока службы (годности);

- если товар по истечению сроков службы (годности) представляет непосредственную опасность для жизни, здоровья, имущества потребителя¹⁰⁴.

Кроме того, изготовитель также несет ответственность перед потребителем за вред, причиненный по причине использования некачественных или небезопасных материалов, инструментов и т.д., необходимых при производстве товара, вне зависимости от своей осведомленности о свойствах используемых средств.

Тем не менее, согласно ст. 14 п. 5 Закона «О защите прав потребителей», изготовитель может быть освобожден от ответственности, если сумеет доказать факт того, что вред был нанесен потребителю вследствие непреодолимой силы или же потребитель сам нарушил установленные требования использования, транспортировки, хранения определенного товара¹⁰⁵.

Таким образом, изучив соответствующую нормативно-правовую базу и специальную литературу, касающиеся защиты прав потребителей на качество и безопасность при продаже товаров, необходимо сделать следующие выводы:

- защита прав потребителей при продаже товаров потребителям регламентируется главой II Закона «О защите прав потребителей»;

- в соответствии со статьями данной главы, потребитель имеет право на приобретение товара надлежащего качества, в противном случае он вправе требовать устранения недостатков товара, замены товара ненадлежащего качества. Кроме того, Закон содержит положения об ответственности продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального

¹⁰⁴ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 20.12.2018).

¹⁰⁵ Там же.

предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя в виде выплаты пени;

- согласно Закону, потребитель имеет право на безопасность товара, под которым понимается безопасность для здоровья, жизни, имущества потребителя, а также для окружающей среды при обычных использованиях его использования, транспортировки, хранения, утилизации. Обязанностью изготовителя является обеспечение безопасности товара на протяжении всего срока его службы (годности).

2.2 Проблемы законодательства и правоприменительной практики о защите прав потребителей при продаже товаров

Одной из наиболее очевидных проблем законодательства о защите прав потребителей является проблема терминологии.

Основополагающий нормативно-правовой акт в данной сфере – Закон «О защите прав потребителей» содержит дефиниции основных понятий, используемых в законе: «потребитель», «изготовитель», «продавец» и т.д. Наряду с этим Закон также дает понятие таким качествам товара, как «недостаток», «существенный недостаток», «безопасность». Вместе с тем в Законе отсутствуют важнейшие для практики термины «товар», «работа», «услуга».

Данные понятия содержатся в Постановлении Пленума Верховного Суда № 17 от 28.06.2012 г.¹⁰⁶, из чего следует, что проблемы в интерпретации данных терминов имели место быть в правоприменительной практике. Тем не менее, Постановления Пленума не являются нормативно-правовыми актами. В связи с этим, представляется необходимым включение в преамбулу Закона «О защите прав потребителей» данных понятий.

К другой законодательной проблеме можно отнести взыскание морального вреда. В последнее время потребители все чаще стали обращаться к данному виду защиты нарушенных прав, и так же часто суды отказывают им в удовлетворении их законных требований.

¹⁰⁶ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1318774385/ (дата обращения: 19.01.2019).

Согласно ст. 151 ГК РФ, под моральным вредом следует понимать физические и нравственные страдания, которые гражданин испытывает при нарушении его личных неимущественных или иных нематериальных благ¹⁰⁷. Часто у потребителя, заявившего требования о компенсации ему морального вреда, возникают сложности с доказыванием нанесения такого вреда. Суд требует от истца четкого разъяснения, а также документального доказательства моральных или нравственных страданий. Чаще всего такими доказательствами выступают справки о посещении врача, врачебные рецепты, чеки или иные документы, доказывающие приобретение определенных лекарственных средств. Однако по объективным причинам не всегда представляется возможным предъявление подобных доказательств.

Хотя п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда № 17 от 28.05.2012 г¹⁰⁸ гласит, что установленный факт нарушения прав потребителя уже сам по себе является достаточным условием для взыскания в пользу потребителя морального вреда, тем не менее, практика показывает, что суды продолжают требовать вспомогательные документальные доказательства, а при неимении таковых – отказывают в удовлетворении иска.

Курганский областной суд по иску к спа-салону о взыскании морального вреда за вред, причиненный здоровью истицы от косметической продукции, приобретенной в данном салоне, в удовлетворении требований отказал, ввиду отсутствия доказательств. Кроме того, суд также признал необоснованными доводы истицы о том, что продавец предоставил ей неполные и недостоверные сведения о качестве реализуемого товара, а также о возможных побочных действиях от применения данной продукции¹⁰⁹.

¹⁰⁷ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 13.01.2019).

¹⁰⁸ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1318774385/ (дата обращения: 19.01.2019).

¹⁰⁹ Апелляционное определение СК по гражданским делам Курганского областного суда от 21.04. 2015 по делу № 33-1051/2015 // Гарант.ру: информационно-правовой портал. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/133896553/> (дата обращения: 13.01.2019).

Следовательно, представляется необходимым закрепить аналогичное положение в ст. 15 Закона «О защите прав потребителей», посвященной компенсации морального вреда.

Теоретические проблемы законодательства приводят к появлению непосредственно к проблемам в правоприменительной практике.

В настоящее время единственным местом, где потребитель вправе пользуясь правовым механизмом защитить свои нарушенные права, является суд. Некоторые юристы придерживаются мнения, что материальное и процессуальное право соотносятся как содержание и форма. Данную точку зрения доказывает высказывание Комиссарова К.И. о том, что материальное право призвано быть регулятором порядка и возможности овладения материальными и духовными благами, а процесс представляет собой способ реализовать данную возможность¹¹⁰.

Тем не менее, существующие дефекты материального права зачастую приводят к усложнению процессуальной защиты нарушенных прав потребителей, особенно на стадии доказывания.

Согласно ст. 17 Закона «О защите прав потребителей», а также положениям ГПК РФ, потребитель имеет право на судебную защиту своих нарушенных прав.

Исходя из настоящего законодательства, судебные споры с участием потребителей подведомственны судам общей юрисдикции: мировым судам – если цена иска не превышает 50 000 рублей, городским (районным) – если цена иска превышает данную сумму. Цена иска рассчитывается исходя из стоимости товара (работы, услуги), размер неустойки, транспортные и иные расходы. Требование о компенсации морального вреда выступает в качестве производного от основного материального иска. Если потребителем был предъявлен иск с требованием компенсации морального вреда без соответствующего материального требования, в таком случае данный иск подлежит рассмотрению в районном су-

¹¹⁰ Комиссаров К. И. Некоторые аспекты соотношения гражданского и гражданско-процессуального права // Сборник научных трудов СЮИ. 2013. Вып. 27. С. 79.

де, согласно ст. 23 ГПК РФ¹¹¹.

Так, в ходе рассмотрения судебного дела в мировом судебном участке №13, при котором была увеличена цена иска свыше 50 000 рублей, подсудность дела изменилась, и мировой судья вынужден был вынести определение о передаче дела на рассмотрение в Ленинский районный суд г. Краснодара¹¹². При этом, согласно закону, споры о подсудности между мировым судьей и районным судом не допускаются.

Тем не менее, в случае, когда в ходе судебного разбирательства произошло увеличение цены иска, определение подсудности бывает затруднительным. В научной литературе не существует единого мнения по данному вопросу. По мнению Устюжанинова В. и Сапожникова С.: «в таком случае оснований для передачи дела в районный суд по смыслу ст. 113 ч. 2 ГПК нет. Поэтому здесь действует правило, установленное ст. 122 ч. 1 ГПК: «Дело, принятое судом к своему производству с соблюдением правил подсудности, должно быть разрешено им по существу, хотя бы в дальнейшем оно стало подсудным другому суду»¹¹³. Таким образом, не является причиной изменения предмета иска увеличение исковых требований. Из этого следует, что рассмотрение подобных дел относится к компетентности мирового судьи. Эту точку зрения разделяет также исследователь Крашенников П.В.¹¹⁴.

В противоположность данному мнению, ряд специалистов утверждает, что при данных обстоятельствах подсудность дела должна измениться. Дело подлежит рассмотрению в районном суде. Мы будем придерживаться этой точки зрения, так как согласно ст. 47 п. 1 Конституции РФ¹¹⁵, гражданин имеет

¹¹¹ Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 27.12.2018) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_39570/ (дата обращения: 04.01.2019).

¹¹² Решение Ленинского районного суда г. Краснодара от 29.06.2018 по делу № 2-5404/2018 // Судебные и нормативные акты РФ: офиц. сайт. URL: <http://sudact.ru/regular/doc/Y7j5owxOSPVV/> (дата обращения: 14.01.2019).

¹¹³ Устюжанинов В., Сапожников В. Компетенция мирового судьи // Российская юстиция. 2013. № 12. С. 11.

¹¹⁴ Постатейный комментарий к ГПК РФ / под ред. П. В. Крашенникова. М., 2010. С. 314.

¹¹⁵ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения: 13.01.2019).

право на рассмотрение дела в том суде и тем судьей, к подсудности которых оно отнесено законом.

Связь материального и процессуального права отчетливее всего проявляется на этапе доказывания. Ст. 56 ГПК РФ гласит, что каждая из сторон гражданского процесса должна доказать обстоятельства, на которые она ссылается¹¹⁶. Необходимо отметить, что при рассмотрении споров о защите прав потребителей, бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение обязательства), лежит на продавце (изготовителе, исполнителе). Исключением является случай продажи товара ненадлежащего качества. При таком обстоятельстве распределение бремени доказывания зависит от двух факторов: был ли установлен гарантийный срок на товар и период времени обнаружения недостатков товара.

При рассмотрении дел о защите прав потребителей уместны практически все доказательства, утвержденные ГПК: объяснения сторон и третьих лиц (ст. 68), свидетельские показания (ст. 69), письменные доказательства (ст. 71), вещественные доказательства (ст. 73), аудио- и видеозаписи (ст. 77), заключение эксперта (ст. 86)¹¹⁷.

Приоритетное значение при рассмотрении дел о защите прав потребителей принадлежит письменным, вещественным доказательствам, а также заключению эксперта, которое является наиболее распространенным и важным доказательством. При внесудебном порядке разрешения споров этот вид доказывания также актуален. Экспертиза позволяет установить факт наличия дефекта (недостатка) в товаре, причины и время возникновения такового.

Необходимо отметить тот факт, что заключение эксперта до судебного разбирательства не признается экспертизой в качестве вида доказывания, а относится к числу письменных доказательств. По этой причине часты случаи, ко-

¹¹⁶ Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 27.12.2018) // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_39570/ (дата обращения: 16.01.2019).

¹¹⁷ Там же.

гда в ходе судебного разбирательства одна из сторон настаивает на проведении экспертизы.

В этом состоит противоречие гражданско-правового механизма защиты прав потребителей, так как он включает в себя два связанных между собой этапа: претензионный (досудебный) и непосредственно судебный. Первый этап частично регламентируется ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»: если между покупателем и продавцом возникли разногласия, касающиеся характера возникших в товаре недостатков, продавец обязан за собственный счет произвести экспертизу товара. Покупатель, в случае несогласия с результатами экспертизы, имеет право оспорить их в судебном порядке.

При этом ст. 20 - 22 Закона предусмотрены сроки проведения экспертизы для удовлетворения требований потребителя. Однако по данному вопросу отсутствует прямое законодательное регулирование, что приводит к затягиванию сроков проведения экспертизы и судебного разбирательства¹¹⁸.

Кроме того, контрагент потребителя зачастую отказывается от проведения и (или) оплаты экспертизы. В Законе нет четкого указания на то, что в случае неисполнения продавцом своей обязанности по проведению экспертизы, потребитель вправе осуществить ее самостоятельно. Следовательно, потребитель фактически лишен такого права.

С другой стороны, судебная практика богата случаями, когда продавцы требуют проведения повторной судебной экспертизы, в случае неудовлетворения результатами экспертизы, проведенной потребителем самостоятельно, обвиняют последних в злоупотреблении своими правами.

Так, Судебная коллегия по гражданским делам Самарского областного суда вынесла определение о проведении повторной экспертизы по ходатайству ответчика, хотя истец и проводит таковую самостоятельно на досудебном эта-

¹¹⁸ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 16.01.2010).

пе. Свое ходатайство ответчик мотивировал тем, что экспертная комиссия не приняла во внимание многие важные факторы, которые бы доказывали, что реализуемый продавцом товар отвечает всем заявленным требованиям¹¹⁹.

Представляется, что отсутствие в Законе прямого указания на право потребителя на самостоятельное проведение экспертизы не должно восприниматься судами как недопустимое доказательство, ведь заключение эксперта может являться основанием для предъявления иска, а также является свидетельством ненадлежащего исполнения продавцом обязательств по проведению экспертизы.

Еще одной коллизией законодательства о защите прав потребителей является неурегулирование законом некоторых современных способов продвижения и продажи товаров. С развитием телевидения и сети Интернет на мировом рынке, а также на рынке российском, набирают популярность ранее неизвестные способы продажи. Современные медиа-маркеты позволяют потребителю увидеть большой спектр товаров из любой точки Земного шара, где есть выход в Интернет, в удобное для него время. Оформление и оплата заказа также осуществляются через всемирную сеть. Спрос рождает предложение и вслед за предложением товаров набирает популярность предложение различных услуг, таких как, например, дистанционное заочное обучение и т.д. Продажи, при которых договор купли-продажи заключается на расстоянии с помощью средств связи, называют «дистанционными». Также в последнее время увеличилось количество договоров, заключаемых продавцами с потребителями вне мест обычного ведения торговли – на дому, в офисе и т.д. Такой вид продаж именуется «прямыми»¹²⁰.

В законодательстве РФ положения, регламентирующие сферу дистанционных и прямых продаж, практически отсутствуют. Закон «О защите прав по-

¹¹⁹ Определение судебной коллегии по гражданским делам Самарского областного суда от 13.11.2014 по делу № 33-11240/2014 // Архив решений арбитражных судов и судов общей юрисдикции: офиц. сайт. URL: <http://sudrf.kodeks.ru/rospravo/document/475468> (дата обращения: 10.01.2019).

¹²⁰ Соловьев К. В. Дистанционная торговля как объект правового регулирования // Вестник Международного института экономики и права. 2016. № 3. С. 121.

требителей» содержит лишь одну статью – 26.1¹²¹, регламентирующую дистанционный способ продаж, чего, естественно, недостаточно. Следовательно, это приводит к увеличению числа недобросовестных организаций и мошенников, что наносит вред непосредственно потребителям, а также добросовестным организациям, действующим в данной сфере.

Находкинский городской суд частично удовлетворил требования истицы к Интернет-магазину сантехники. Весь товар был оплачен посредством банковского перевода, однако обязательства продавца по доставке товара исполнены в срок не были. Тем не менее, судом не было установлено факта заключения договора между продавцом и покупателем при продаже товаров дистанционным способом. В связи с этим, истица была вынуждена предоставить ряд доказательств, что заключение договора имело место быть. Кроме того, представитель ответчика неоднократно не являлся на судебное заседание и не отвечал на письменные претензии потребителя¹²². Таким образом, рассмотрение дела по существу затянулось на несколько месяцев.

В связи с этим, представляется необходимым внести в Закон «О защите прав потребителей» некоторые положения, которые бы отражали реалии современности и регламентировали данные вопросы.

Во-первых, необходимо выработать четкое определение договоров, заключенных дистанционных и вне мест обычного ведения торговли и закрепить их в преамбуле Закона.

Во-вторых, необходимо обязать продавцов составлять договоры с потребителем строго в письменной форме с указанием полного наименования и юридического адреса организации (индивидуального предпринимателя), даты подписания договора и иной информации, позволяющей идентифицировать договор.

¹²¹ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 15.01.2019).

¹²² Решение Находкинского городского суда от 29.06.2018 по делу № 2-1684/2018 // Судебные и нормативные акты РФ: офиц. сайт. URL: <http://sudact.ru/regular/doc/ZngPg1R4NZV/> (дата обращения: 15.01.2019).

В-третьих, необходимо законодательно закрепить право потребителя на односторонний отказ от исполнения подобных договоров, учитывая элемент неожиданности, который характеризует подобные виды торговли.

Права потребителей при данных видах продаж приравнять к имеющимся правам при стандартных продажах товаров, предоставлении услуг, содержащихся в Законе «О защите прав потребителей».

Кроме того, в Законе недостаточно внимания уделено нормам об ответственности за нарушения прав потребителей на качество и безопасность товаров. К примеру, при обнаружении недостатков товара или в случае, если товар может представлять угрозу здоровью, жизни, имуществу покупателя, потребитель вправе в соответствии с ст. 18 п. 2 предъявить требования к продавцу¹²³. С практической же стороны, подобные иски никогда не предъявляются к владельцам торговых точек, следовательно, они не несут ответственность за свои нарушения. Представляется, что данная ситуация не совсем справедлива, ведь зачастую продавец вынужден продавать товар ненадлежащего качества или не отвечающий требованиям безопасности ввиду давления со стороны администрации торговой точки.

Таким образом, представляется необходимым в дополнение к ответственности продавца ввести нормы, которые бы регулировали механизм ответственности владельца магазина.

Еще одной проблемой правоприменительной практики о праве потребителя на безопасность товаров является продажа товара без маркировки бывших в употреблении товаров, что нарушает права потребителя на приобретение безопасной продукции. Эта проблема распространена повсеместно и чаще всего характерна для технически сложных товаров.

В ходе рассмотрения судебного дела по подобному спорному вопросу, Федеральный арбитражный суд Центрального округа постановил, что, если ре-

¹²³ Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // КонсультантПлюс: справочно-правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 17.01.2019).

ализуется товар, бывший в употреблении, в отношении него должна быть представлена информация о сроке годности или службы. Однако, если такая информация отсутствует, обязанностью продавца является информирование покупателя о том, что данный товар является бывшим в употреблении и сведения о сроке годности или службы отсутствуют. При этом, потребитель столкнулся со сложностью доказывания в суде, что приобретенный товар является бывшим в употреблении. Однако в ходе судебного разбирательства было выявлено, что продавец не имел сертификаты соответствия установленной законом формы, что образует состав административного правонарушения¹²⁴.

В связи со сложным механизмом доказывания факта приобретения бывшего в употреблении товара, представляется необходимым внести соответствующие нормы в Закон «О защите прав потребителей» и переложить бремя доказывания того факта, что товар не является бывшим в употреблении на продавца (изготовителя).

Таким образом, изучив соответствующую нормативно-правовую базу и специальную литературу, касающиеся проблем законодательства и правоприменительной практики о защите прав потребителей при продаже товаров, необходимо сделать следующие выводы:

- действующее отечественное законодательство в сфере защиты прав потребителей не лишено серьезных недостатков. Прежде всего, существует проблема терминологии, устранение которой является первоочередной задачей. Кроме того, существующие дефекты материального права зачастую приводят к усложнению процессуальной защиты нарушенных прав потребителей, что особенно характерно для стадии доказывания;

- законодательство прямо не предусматривает возможность определения подсудности в связи с увеличением цены иска в ходе судебного разбирательства. Стоит отметить, что в научной литературе также существуют два прямо

¹²⁴ Постановление Федерального арбитражного суда Центрального округа от 27.02.2014 № А35-1877/2013 // Архив решений арбитражных судов и судов общей юрисдикции: офиц. сайт. URL: <http://sudrf.kodeks.ru/rospravo/document/470397233> (дата обращения: 11.01.2019).

противоположных мнения по данному вопросу: подсудность не меняется (дело продолжает рассматривать мировой судья), подсудность меняется (дело переходит на рассмотрение в районный суд);

- законом не предусмотрена ответственность владельцев торговых точек за качество и безопасность товара, что является несправедливым по отношению к продавцам, реализующих товар, ведь их ответственность прямо закреплена в законе;

- Закон «О защите прав потребителей» практически не регламентирует вопросы, связанные с проведением дистанционных и прямых продаж, вследствие чего нередки, случает ущемления и даже нарушения прав потребителей.

В ходе изучения правового регулирования защиты прав потребителей на качество и безопасность товаров были сделаны следующие выводы:

- законом «О защите прав потребителей» предусмотрена защита нарушенных прав потребителей при продаже товаров. Соответствующие положения содержатся в главе II Закона;

- к основному праву потребителя при продаже товаров относится право на приобретение товара надлежащего качества. В случае нарушения данного права, потребитель имеет право требовать устранения недостатков товара, замены товара ненадлежащего качества. Кроме того, потребитель вправе обменять товар надлежащего качества в случае, если он не может быть использован потребителем по назначению;

- одним из важнейших прав потребителей является право на безопасность товара, т.е. право на безопасность товара для здоровья, жизни, имущества потребителя, а также для окружающей среды при обычных использованиях его использования, транспортировки, хранения, утилизации. В случае нарушения данного требования, изготовитель обязан возместить возникший вред потребителю в полном объеме;

- современное российское законодательство в сфере защиты прав потребителей не совершенно. Первоочередной задачей для законодателя должно

стать внесение понятия «товар» в преамбулу Закона «О защите прав потребителей»;

- аспекты, касающиеся определения подсудности и права потребителя на проведения самостоятельной экспертизы товара, не имеют законной регламентации, что приводит к некоторой бессистемности гражданского процесса по защите прав потребителей;

- бремя доказывания причиненного морального вреда лежит на потребителе – суды требуют представления реальных доказательств причинения морального вреда, что не всегда бывает возможным для потребителя. Это становится причиной затягивания судебного разбирательства и отказе в удовлетворении иска;

- в связи с техническим прогрессом, появляются новые формы продаж, такие как дистанционные и прямые. Тем не менее, Закон «О защите прав потребителей» не содержит положений, достаточных для обеспечения реальной защиты прав потребителей;

- в законе отсутствует механизм взыскания ответственности с владельцев торговых точек, реализующих некачественный или небезопасный для здоровья, жизни, имущества потребителя товар. При наличии вины ответственность несет лишь продавец, реализующий товар;

- продажа бывших в употреблении товаров зачастую совершается с нарушениями требований маркировки. При этом бремя доказывания того, что потребителю был отпущен подобный товар, лежит на самом потребителе, что значительно усложняет судебный процесс ввиду сложности представления потребителем допустимых доказательств.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итог выпускной квалификационной работы, необходимо сделать несколько основных выводов.

Касательно отечественного законодательства о защите прав потребителей, необходимо отметить, что в настоящее время мы располагаем целым комплексом нормативно-правовых актов, которые закрепляют и защищают права потребителей: Конституция, Гражданский кодекс, Гражданский процессуальный кодекс и т.д. Законодатель также создал единый Закон, который предусмотрел все права потребителей, модель построения взаимоотношений потребителя с его контрагентом, механизм защиты нарушенных прав – Закон «О защите прав потребителей». Данный Закон занимает центральное место в законодательстве о защите прав потребителей.

В соответствии с Законом, потребитель наделяется рядом общих и специальных прав.

Общие права, принадлежащие всем потребителям без исключения, содержатся в I главе Закона и представляют собой комплекс прав, признанных во всем мире: право на приобретение товара (работы, услуги) надлежащего качества, отвечающего требованиям безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителя, право на получение достоверной информации о товаре (а также о его изготовителе), право на просвещение в области защиты прав потребителей, право на государственную защиту своих нарушенных интересов.

Специальные права, содержащиеся в главах II-III Закона, регулируют отношения потребителя и его контрагента при продаже товаров, а также при выполнении работ (оказании услуг), наделяют потребителя дополнительными правами при нарушении основных прав (право на взыскание неустойки, на обмен товара ненадлежащего качества и т.д.).

Анализ современного законодательства и материалов судебной практики позволяет выявить ряд проблем, характерных для законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Во-первых, налицо проблема терминологии, которая заключается в отсутствии понятия «товар» в Законе. Представляется необходимым внести дефиницию данного понятия в преамбулу Закона «О защите прав потребителей» наряду с понятиями «потребитель», «изготовитель», «недостаток товара», «безопасность товара» и т.д. с целью недопущения разногласий в толковании данного термина.

Во-вторых, что касается такого специфичного механизма защиты нарушенных прав потребителей, как взыскание морального вреда, стоит отметить, что, хотя Постановление Пленума Верховного суда № 17 от 28.05.2012 содержит разъяснения о том, что сам факт нарушения потребительских прав является достаточным условием для взыскания морального вреда, тем не менее зачастую можно встретить практические примеры, когда суд требует дополнительных доказательств причинения морального вреда. В связи с этим считаем необходимым продублировать в ст. 15 Закона «О защите прав потребителей», посвященной компенсации морального вреда, норму о том, что при факте нарушения потребительских прав доказывание причинения морального вреда не является обязательным.

В-третьих, необходимо законодательно закрепить положение о том, что, если в ходе рассмотрения дела в мировом суде цена иска была увеличена свыше 50 000 рублей, дело обязательно должно быть передано по подсудности в суд основного звена, несмотря на противоречивые мнения в научной юридической литературе.

В-четвертых, представляется необходимым законодательное закрепление права потребителя на проведение самостоятельной экспертизы товара, что существенно сократит сроки судебного разбирательства и ограничит потребителя от чрезмерных ходатайств ответчика о проведении повторных или дополнительных экспертиз.

В-пятых, учитывая современные реалии и развитие новых видов продаж, таких как дистанционные и прямые, необходимо законодательно закрепить механизм их осуществления. В настоящее время это является весьма серьезной

проблемой: Интернет-магазины зачастую реализуют некачественный и небезопасный товар, а в действующем законодательстве практически не предусмотрены механизмы защиты нарушенных прав потребителей.

В-шестых, Законом предусмотрена ответственность продавцов за реализацию некачественного или небезопасного товара. Тем не менее, учитывая субъективный фактор, зачастую продавцам приходится нарушать закон под давлением администрации магазина. В связи с этим, представляется необходимым наряду с положением об ответственности продавцов внесение в Закон «О защите прав потребителей» нормы об ответственности собственников торговых точек за реализацию некачественного или небезопасного товара.

В-седьмых, учитывая частотность случаев реализации бывших в употреблении товаров в качестве новых без соответствующей маркировки, а также тот факт, что подобные товары по истечению срока годности или службы могут нанести вред здоровью, жизни, имуществу потребителя и окружающей среде, представляется необходимым перенести бремя доказывания того, является ли определенный товар бывшим в употреблении ли нет, с потребителя на продавца (изготовителя).

Изучив вопросы, касающиеся современного состояния законодательства о защите прав потребителей, становится очевидно, что данная сфера права в нашей стране постоянно совершенствуется. По сравнению с подобным законодательством СССР, на законодательном и правоприменительном уровнях уже проделана большая работа. Тем не менее, еще остается большой массив того, что предстоит изменить для более качественного осуществления защиты прав потребителей на качество и безопасность товара.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

I Правовые акты

1 Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/. – 27.12.2018.

2 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/. – 03.01.2019.

3 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.12.2018) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/. – 03.01.2019.

4 Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 27.12.2018) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_39570/. – 04.01.2019.

5 Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 27.12.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 08.01.2019) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/71038/. – 10.01.2019.

6 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав

потребителей» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/. – 20.12.2018.

7 Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ (последняя редакция) «О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_2515/. – 13.01.2019.

8 Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ (ред. от 23.04.2018) «О качестве и безопасности пищевых продуктов» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_25584/. – 10.01.2019.

9 Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О техническом регулировании» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_40241/. – 15.01.2019.

10 Постановление Правительства РФ от 16.06.1997 № 720 (ред. от 10.05.2001) «Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_14844/. – 14.01.2019.

11 Постановление Правительства РФ от 23.04.1997 № 481 «Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_14844/.

[//www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_14196/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_14196/). – 05.01.2019.

12 Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/Cons_doc_LAW_15570/. – 11.01.2019.

13 Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 30.05.2018) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, рас-цветки или комплектации» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1757894379/. – 12.01.2019.

14 Приказ Роспотребнадзора от 18.01.2016 № 16 «О внедрении Методических рекомендаций «Классификация пищевой продукции, обращаемой на рынке, по риску причинения вреда здоровью и имущественных потерь потребителей для организации плановых контрольно-надзорных мероприятий» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19354368070/. – 12.01.2019.

15 Приказ МАП РФ от 20.05.1998 № 160 (ред. от 11.03.1999) «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей»» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 28.12.1998 № 1669) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_21455/. – 09.01.2019.

16 Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 09.04.1985 г. № 39/248 «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей» [Электронный

ресурс] // Техэксперт : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://docs.cntd.ru/document/902300274>. – 02.01.2019.

II Специальная литература

17 Агафонова, Н. Н. О некоторых спорных вопросах, разрешаемых судом при осуществлении защиты прав потребителей / Н. Н. Агафонова // Судья. – 2014. – № 1. – С. 24-28.

18 Аргунов, В. Н. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей / В. Н. Аргунов, С. В. Краснов // Вестник МГУ. – Серия «Право». – 2015. – № 4. – С. 18-25.

19 Богдан, В. В. Реализация гражданско-правовых способов защиты прав потребителей в судебном порядке: актуальные проблемы правоприменительной практики : моногр. / В. В. Богдан. – Курск, 2012. – 98 с.

20 Вольвач, Я. В. Актуальные проблемы правового регулирования отношений по защите прав потребителей / Я. В. Вольвач // Адвокат. – 2013. – № 2. – С. 23-27.

21 Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2015 году: государственный доклад. – М. : Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2015. – 314 с.

22 Кирилловых, А. А. Защита прав потребителей: вопросы правового регулирования : моногр. / А. А. Кирилловых. – М., 2012. – 58 с.

23 Комиссаров, К. И. Некоторые аспекты соотношения гражданского и гражданско-процессуального права / К. И. Комиссаров // Сборник научных трудов СЮИ. – 2013. – Вып. 27. – С. 79-88.

24 Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации, части второй (постатейный) / отв. ред. О. Н. Садилов. – М. : «Норма», 2017. – 702 с.

25 Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / под ред. Я. Е. Парция. – М. : «Юнити», 2016. – 113 с.

26 Корнилов, Э. Г. Положительные тенденции развития законодательства о защите прав потребителей / Э. Г. Корнилов // Хозяйство и право. – 2014. – № 12. – С. 94-101.

27 Кратенко, М. В. К вопросу о реформе законодательства о защите прав потребителей / М. В. Кратенко // Судья. – 2014. – № 1. – С. 18-23.

28 Левшина, Т. Л. Основы законодательства о защите прав потребителей : курс лекций / Т. Л. Левшина. – М. : «Юридическая литература», 2014. – 67 с.

29 Мотехина, М. В. Защита прав потребителей : курс лекций / М. В. Мотехина. – Тула : ТГПУ им. Л. Н. Толстого, 2018. – 78 с.

30 Мучникова, А. Н. Разделение полномочий между районными судами и мировыми судами / А. Н. Мучникова // Мировой судья. – 2015. – № 6. – С. 74-89.

31 Постатейный комментарий к ГПК РФ / под ред. П. В. Крашенинникова. – М., 2010. – 347 с.

32 Постатейный комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» / под ред. Я. Е. Парция. – М. : Фонд «Правовая культура», 2010. – 156 с.

33 Распонин, А. Н. Справочник потребителя / А. Н. Распонин, В. П. Смолянинов. – Новосибирск : «Издательство ЮКЭА», 2010. – С. 202 с.

34 Селянин, А. В. Защита прав потребителей: учебное пособие для вузов / А. В. Селянин. – М., 2015. – 115 с.

35 Семенихин, В. В. Договор розничной купли-продажи / В. В. Семенихин // Юрист. – 2017. – № 8. – С. 23-29.

36 Соловьев, К. В. Дистанционная торговля как объект правового регулирования / К. В. Соловьев // Вестник Международного института экономики и права. – 2016. – № 3. – С. 119-126.

37 Устюжанинов В. Компетенция мирового судьи / В. Устюжанинов, В. Сапожников // Российская юстиция. – 2013. – № 12. – С. 11-22.

III Историко-правовые акты

38 Гражданский кодекс РСФСР (утв. ВС РСФСР 11.06.1964) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1838/. – 23.12.2018.

39 Закон СССР от 22.05.1991 № 2184-1 «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=ESU;n=5257#02732412859145279>. – 24.12.2018.

40 Основы гражданского законодательства Союза ССР и республик (утв. ВС СССР 31.05.1991 № 2211-1) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_972/. – 23.12.2018.

IV Судебная практика

41 Апелляционное определение СК по гражданским делам Курганского областного суда от 21.04. 2015 по делу № 33-1051/2015 [Электронный ресурс] // Гарант.ру : информационно-правовой портал. – Режим доступа : <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/133896553/>. – 13.01.2019.

42 Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 01.02.2012) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_125580/. – 18.01.2019.

43 Определение судебной коллегии по гражданским делам Самарского областного суда от 13.11.2014 по делу № 33-11240/2014 [Электронный ресурс] // Архив решений арбитражных судов и судов общей юрисдикции : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://sudrf.kodeks.ru/rospravo/document/475468>. – 10.01.2019.

44 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 № 10 (ред. от 06.02.2007) «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5677/. – 19.01.2019.

45 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»

[Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1318774385/. – 19.01.2019.

46 Постановление Федерального арбитражного суда Центрального округа от 27.02.2014 № А35-1877/2013 [Электронный ресурс] // Архив решений арбитражных судов и судов общей юрисдикции : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://sudrf.kodeks.ru/rospravo/document/470397233>. – 11.01.2019.

47 Решение Ленинского районного суда г. Краснодара от 29.06.2018 по делу № 2-5404/2018 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://sudact.ru/regular/doc/Y7j5owxOSPVV/>. – 14.01.2019.

48 Решение Находкинского городского суда от 29.06.2018 по делу № 2-1684/2018 [Электронный ресурс] // Судебные и нормативные акты РФ : офиц. сайт. – Режим доступа : <http://sudact.ru/regular/doc/ZngPg1R4NZV/>. – 15.01.2019.