

Министерство науки и высшего образования 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
« 22 » июня 2022 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей

Исполнитель

студент группы 821о61

21.06.22 ЕД

Е. Д. Грязева

Руководитель

доцент, канд. юрид. наук

22.06.22 Т. А. Зайцева

Т. А. Зайцева

Нормоконтроль

21.06.22 О. В. Громова

О. В. Громова

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 51 с., 26 источников.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ, ВИДЫ ФОРМ ЗАЩИТЫ ПРАВ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Объектом исследования выступают общественно-правовые отношения, возникающие в процессе защиты прав потребителей, участником которых является потребитель товаров и услуг.

При написании бакалаврской работы были поставлены следующие цели:

- рассмотрение базовых определений и правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей;
- раскрытие истории развития закона о защите прав потребителей в России;
- изучение различных видов форм защиты прав потребителей и их способы;
- рассмотрение гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей;
- исследование судебной практики.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Основные понятия, общие положения и причины возникновения законов о защите прав потребителей	8
1.1 История развития законов о защите прав потребителей в России	8
1.2 Основные понятия, применяемые в законе РФ «О защите Прав потребителей»	9
1.3 Права потребителей как объект защиты	10
2 Формы и способы защиты прав потребителей	13
2.1 Досудебная защита прав потребителей	13
2.2 Судебная защита прав потребителей	17
3 Ответственность за нарушение прав потребителей	22
4 Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей	41
Заключение	44
Библиографический список	49

ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

ГК РФ – Гражданский кодекс Российской Федерации;

ГПК РФ – Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации;

ИП – Индивидуальный предприниматель;

МСУ – Местное самоуправление;

Роспотребнадзор – Федеральная служба по надзору в сфере благополучия человека;

ФЗ – Федеральный закон.

ВВЕДЕНИЕ

Прошло уже 30 лет с момента утверждения Закона РФ «О защите прав потребителей», который вступил в законную силу 07 февраля 1992 года, и в настоящее время является основным инструментом в обеспечение защиты прав потребителей. Ежедневно приходя в магазин, или оформляя заказ через сеть «Интернет-магазинов», - мы сталкиваемся с определенными проблемами, в которых могут быть ущемлены права потребителей. Например, потребитель не был ознакомлен полностью с данным товаром, т. е. продавец намеренно старается скрыть или исказить, умышленно забыть отобразить важную информацию для потребителя.

Любой гражданин-потребитель имеет все правовые основания на приобретение качественных товаров, работ и услуг. Следует подчеркнуть, что нарушение этого права на сегодняшний день является достаточно актуальной темой, т.к. многие люди из-за правовой неграмотности не понимают, что их права нарушены, а некоторые просто не знают, как себя защитить. За защитой нарушенных прав потребителей необходимо обращаться в органы Роспотребнадзор, МСУ, суд и др.

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (ред. от 31.10.21г.) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», другими законами и принимаемыми в соответствии с ними иными НПА РФ. На данный момент не выработано единого и эффективного подхода в борьбе с недоброжелательными изготовителями, продавцами, которые всегда готовы продать просроченную продукцию потребителю, произвести манипуляции с сертификатами, а это влечет за собой гражданскую и административную ответственность. А также несовершенство российского законодательства, которое в той или иной степени не способно во всей полноте защищать права потребителей.

Объектом исследования выступают общественные отношения, участником которых является потребитель товаров, выполненных работ и оказанных услуг.

Предметом работы являются правовые нормы, содержащие понятия: потребитель, изготовитель, продавец и др., предусматривающие различные формы защиты прав потребителей, их гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей.

Целью данной работы является рассмотрение правовых норм законодательства в сфере защиты прав потребителей, а также исследование наиболее актуальных проблем в сфере защиты прав потребителей и поиск путей и способов их решения.

С учетом цели были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть базовые определения, применяемые в Законе «О защите прав потребителей»;
- изложить историю развития законов о защите прав потребителей в России;
- изучить различные виды форм защиты прав потребителей и их способы;
- рассмотреть гражданско-правовую ответственность за нарушение прав потребителей;
- исследовать судебную практику.

Теоретическую основу работы составляет труды таких ученых, как: Кусков А. С., Иванов И. С., Белова В.А., Еналеевой И., Корнилова Э. и др.

Методологическую основу наряду с общефилософскими методами познания социально-правовых явлений составил диалектический метод и другие научные методы: логико-формальный, метод обобщения полученных знаний, а также теоретические выводы и положения таких отраслей права, как гражданское право и других отраслей правовой науки.

Эмпирическую базу исследования составляет официальная статистика о состоянии защиты прав потребителей в сфере розничной торговли, из материалов опубликованной и неопубликованной судебной практики по делам о защите прав потребителей.

1 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ЗАКОНОВ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1.1 История развития законов о защите прав потребителей в России

Защита прав потребителей была не в полной мере сформирована в России, так как регламентирующие нормы, отвечающие принципам защиты прав потребителей упоминались в гражданском законодательстве, в частности, ст. 246 ГК РСФСР 1964 г. «права покупателя в случае продажи ему вещи ненадлежащего качества»¹, ст. 364 ГК РСФСР «права заказчика в случае нарушения договора подрядчиком». Также, не было засчитано гражданским правом урегулирование положений по защите материальных и иных ценностей граждан, а это стало причиной для внесения поправок в нормативные акты.

В решении вопросов правового регулирования в сфере охраны прав потребителей, важным шагом в законодательстве расценивалось разработка проекта Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей», а Закон СССР «О защите прав потребителей» поставил основу реализации прав потребителя, но закону не суждено было вступить в силу из-за распада СССР.

Закон «О защите прав потребителей» был принят в 1992 году, что давало российским гражданам средство для реализации своих нарушенных прав, которые четко были зафиксированы в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН.

Первая норма, принятая Верховным Советом РФ Закон «О защите прав потребителей»², которая находила твердое содержание и отношение к смене гарантий защиты прав граждан на удовлетворение потребностей в области защиты безопасной и качественной продукции.

Также, в законе указаны конкретные принципы нормирования качества продукции, гарантийных и других сроков в сфере информирования о качестве.

Таким образом, на современном этапе усовершенствование норм в области

¹ Гражданский кодекс РСФСР (ред. от 24.12.92) (ст. 246, 364). [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

² Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 22.12.2020) «О защите прав потребителей» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.05.2022). [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

защиты прав потребителей содержат в себе сформированный порядок нормативных актов, как законов, так и постановлений Правительства, регламентирующие потребительские правоотношения и охватывающие все отрасли права. Наряду с тем, начиная с 1961 г., 15 марта празднуется как Всемирный день защиты потребителей³.

1.2 Основные понятия, применяемые в законе РФ «О защите прав потребителей»

В России был принят Закон от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», который достаточно незамедлительно приобрел широкое распространение среди более тысячи потребителей с помощью этого Закона сумели защитить свои права, а это означает, что стал чаще применяться в России. 22 декабря 2020 года вступила в действие новая редакция Закона РФ «О защите прав потребителей». Данный закон издан для регулирования отношений между потребителями и предпринимателями (изготовителями, продавцами), а также осуществления прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг).

Чтобы полностью раскрыть тему бакалаврской работы необходимо начать с основных терминов. Вопросы, которые затрагиваются по сей день: «Кто такой потребитель?» и «Кто такой продавец?». На эти вопросы можно дать четкие формулировки ссылаясь на законодательство РФ. Потребителем является гражданин, который нуждается в приобретении товаров (работы) либо заказывающий какую-либо услугу исключительно для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли. А предприятие, организация, учреждение, ИП или самозанятый, производящие товары, работы или оказывающие услуги будут характеризоваться как продавцом.

Таким образом, законодатель расширил новые понятия, а именно круг их субъектов и полномочий, также достаточно хорошо предусмотрел недостатки товаров (услуг). Например, недавно в ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ³ ввели новый аб-

³Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 22.12.2020) «О защите прав потребителей» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.05.2022). [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

защиты на счет владельца агрегатора, который владеет страницей сайта в сети «Интернет», и он имеет возможность предоставлять потребителю определенный товар (услугу) за предварительную оплату данного товара путем наличных средств либо перевода владельцу агрегатора в пределах используемых форм безналичных средств.

Исходя из всего сказанного, можно сделать вывод, что потребитель и продавец являются главными субъектами в потребительских отношениях, также могут выступать от своего имени в суде в защиту нарушенных своих прав и законных интересов.

1.3 Права потребителей как объект защиты

Потребитель является главным действующим лицом на рынке, потому что мы ежедневно пользуемся товарами и услугами, а вся правовая защита потребителя регулируется в гражданских правоотношениях. Необходимо сказать, что на сегодняшний день один и тот же товар можно использовать как для личного потребления, так и для предпринимательской деятельности, например, перепродажи товаров.

Потребитель в роли гражданина функционирует на рынке совсем не столь, как потребитель в образе организации, потому что интересы предприятия в большинстве случаев в любой момент могут защитить юристы. Следовательно, у граждан такой возможности нет, как профессиональной опоры, и он предпринимает защиту своих прав без поддержки других⁴. Более того, организация, которая закупила некачественный товар, вполне может переложить свои потери на плечи остальных потребителей. Например, завысив стоимость личной продукции, следовательно, потребитель обязан сам рассчитываться за неприятности, относившиеся с приобретением некачественного товара или услуги⁵.

Можно отметить еще, что потребителем является тот, который только собирается совершить данную покупку. Например, с момента возникновения у лица

⁴ Белов Т.Е., Жуков А.Г. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей». М.: Проспект, 2014. С. 56-57.

⁵ Кузнецова В. В. Труд руководителя организации. Правовое регулирование. М.: Контракт, 2016 С. 47 – 51.

интереса к определенной покупке, он уже имеет право получить полную и достоверную информацию о товаре. Происходят такие ситуации, когда один индивид приобретает товар в подарок другому. В этом подходе нужно понимать, что потребителем считается не только гражданин, который приобретает товар (услугу), но и тот, кто собственно этим товаром (услугой) пользуется. Встречаются ситуации: компания покупает своим коллегам турпутевки и в этом случае коллеги этой компании тоже оказываются потребителями, несмотря на то, что они не оплачивали данную услугу.

Гражданин часто контактирует с продавцом (изготовителем, исполнителем). В основном изготовителями являются организации или индивидуальные предприниматели, предлагающие свои товары и услуги. Покупая товар, мы встаем в отношения с организацией в целом, а не с конкретным человеком, находящимся за прилавком или предоставляющим нам услугу. Гражданин утратил возможности предвидеть наперед результат или последствия приобретения им какого-либо товара, либо оплаченной им услуги. Значит, права потребителя нуждаются в защите отношений ориентированных на защиту его прав.

Существует единое правило для всех видов гражданско-правовых договоров. Согласно ГК РФ в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, приобретающий, либо имеющий намерение приобрести, или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых потребности, - такой человек пользуется правами стороны в обязательстве, а также правами, предоставленными потребителю Законом РФ от 07 февраля 1992 года № 2300 – 1 «О защите прав потребителей»⁶.

Основным актом является упомянутый закон, который целенаправлен на укрепление защиты прав потребителей в российском законодательстве, представляясь основой его будущего становления в этой области. Справедливо мнение⁷ Я.

⁶ Гражданский кодекс Российской Федерации (глава вторая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 25.02.2022). [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант-Плюс».

⁷ Парций Я. Е. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» (постатейный). М., 2017. С. 26-41.

Е. Парция о том, что нормы Закона имеют преимущество сообразно к иным законам (за исключением ГК РФ), которые регламентируют отношения в области защиты прав потребителей.

Собственно такой вывод можно сделать из анализа упомянутой ранее нормы ФЗ «О введение в действие части 2 ГК РФ» и положений п.1 ст.1 Закона «О защите прав потребителей», согласно которому «отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, настоящим Законом и утверждаемыми в согласии с ним иными ФЗ и правовыми актами РФ»⁸.

Права потребителей мобилизованы функционировать и другие законы, утвержденные на базе ГК РФ, например, ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», которым предусматривается реализация туристского продукта (права на тур, как комплекса услуг) на основании договора розничной купли – продажи. Однако, согласно п. 2 ст. 779 ГК РФ туристское обслуживание относится к типу возмездных услуг, так как предусматривает иную структуру договорных отношений и их правовой регламентации.

Таким образом, каждый гражданин, т. е. потребитель имеет право защищать свои интересы любым законным способом и эти права будут защищены специальными законами и НПА, также у потребителей имеется возможность обратиться за защитой государства.

⁸Барабанова С.В. Образование: закон и гражданин. М., 2015. С. 54-56..

2 ФОРМЫ И СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2.1 Досудебная защита прав потребителей

Защита гражданских прав, в общем, это предусмотренные законом меры охраны гражданских прав в случае их нарушения, а также реальной угрозы такого нарушения. Согласно ст. 11, 12 ГК РФ защита нарушенных или оспоренных прав потребителей осуществляется в форме: самозащиты, в досудебном порядке, в судебном порядке.

Чтобы рассмотреть форму самозащиты необходимо начать с его определения: «Самозащита гражданских прав – это порядок действий по защите гражданских прав, совершаемых управомоченным на то в силу закона или договора лицом, без обращения в соответствующие государственные или иные правоохранительные органы»⁹. Предпочтение способа самозащиты зависит от характера нарушения и тех вредных последствий, которые возникли в результате этого нарушения¹⁰.

В юридической литературе высказывались различные суждения о сфере реализации права на самозащиту. Так, Грибанов В. П., Рясенцев В. А. утверждали, что самозащита допускается во внедоговорных отношениях¹¹. М. И. Брагинский полагает, что она возможна во внедоговорных отношениях и в некотором объеме - в договорных отношениях¹². Позиция Г. Я. Стоякина такова, что самозащита допустима только в договорных отношениях. Басин Ю. Г. обосновал мнение о возможности самозащиты как во внедоговорных, так и в договорных отношениях.

Таким образом, с позицией авторов М. И. Брагинского и Басина Ю. Г. согласна, так как исходя из смысла содержания ст. 12 и 14 ГК РФ самозащита возможна как в договорных, так и внедоговорных отношениях. Проблема заключает-

⁹ Свердлык Г., Страунинг Э. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация // Хозяйство и право. 1999. № 1. С. 35-37.

¹⁰ Корнилов Э.Г. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей // Хозяйство и право. 1999. № 11. С. 49-50.

¹¹ Грибанов В. П. Пределы осуществления и защиты гражданских прав. М.: Статут, 2000. С. 168

¹² Брагинский М. И. Возникновение гражданских прав и обязанностей, осуществление и защита гражданских прав. М.: Фонд «Правовая культура», 1995. С. 56.

ся в специфике осуществления права самозащиты в тех и других отношениях¹³. Преимущественно во внедоговорных отношениях самозащита может выполняться фактическими действиями, например, мерами активно-оборонительного характера. В договорных отношениях стороны прибегают к способам самозащиты в случаях неисполнения обязательств между собой либо стороны могут оговорить способы самозащиты на будущее. Например, участники договорного обязательства могут заключить соглашение, в силу которого вместо взыскания неустойки должник (нарушитель) примет на себя обязанность уплатить денежные средства в согласованном сторонами размере, а кредитор откажется от использования предусмотренного законом (договором) способа защиты права – взыскания неустойки.

Самозащита в договорных отношениях не исключается и посредством фактических действий стороны. Например, устранение недостатков товара (ст. 475 ГК РФ); производство капитального ремонта (ст. 616 ГК РФ).

Отличие самозащиты в названных отношениях состоит в том, что во внедоговорных отношениях способы самозащиты и условия ее реализации могут быть установлены договором. Однако ГК РФ в виде общего правила устанавливает запрет на всякие соглашения об ограничении в осуществлении гражданских прав, в том числе по защите нарушенных прав¹⁴. Отказ юридических лиц и граждан от использования указанных прав не влечет за собой правовых последствий. В частности, не прекращает существования права на судебную защиту нарушенного гражданского права оговорка, сделанная сторонами в договоре о том, что все разногласия между ними решаются путем переговоров без обращения в суд за разрешением возникшего спора.

Сущность права на самозащиту гражданских прав и свобод человека и гражданина заключается в возможности лица действовать самостоятельно, без

¹³ Басин Ю. Г. Основы гражданского законодательства о защите субъективных гражданских прав. Саратов, 2007. С. 36-37.

¹⁴ Гражданский кодекс Российской Федерации (глава вторая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 25.02.2022). [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «Консультант-Плюс».

обращения к юрисдикционным органам, способами, не запрещенными законом. Важным законодательно установленным условием осуществления самозащиты конкретизируется в п. 1 ст. 1 ГК РФ, где установлено правило о недопустимости произвольного вмешательства кого-либо в частные дела. И в этой связи при осуществлении конституционного права лица на самозащиту должна учитываться соразмерность способов самозащиты (ст. 14 ГК РФ), необходимых для предупреждения и пресечения нарушения прав и свобод человека и гражданина. К сожалению, законодателем не уточняется положение о соразмерности способов самозащиты. И поэтому представляется, что соразмерность самозащиты, исходя из толкований Пленума ВС РФ, заключается в том, что самозащита не может быть признана правомерной, если она явно не соответствует характеру нарушения либо посягательства и причиненный вред является более значительным, чем предотвращенный¹⁵.

В Законе «О защите прав потребителей» (ст. 23, 28) установлены конкретные способы, которые могут самостоятельно, в рамках самозащиты, достаточно реализованы управомоченным лицом без обращения в соответствующие государственные органы¹⁶.

Досудебная форма защиты прав потребителей охватывает претензионный порядок урегулирования споров. Это значит, что при нарушении прав потребителя при оформлении покупки или осуществлении заказа необходимо обратиться с устной претензией к должностному лицу организации. Например, если потребителем приобретен некачественный товар, не отвечающий его запросам, или его эксплуатация по каким – либо причинам невозможна, то потребитель имеет право возвратить этот товар по месту его покупки или изготовления, предъявив документы по факту покупки товара и потребовав либо замены товара, либо его восстановления, либо расторжения договора. Требования потребителя подлежат удо-

¹⁵ Постановление Пленума ВС и ВАС РФ от 01.07.1996 г. № 6/8 «О некоторых вопросах, связанных с применением части первой Гражданского кодекса РФ» // БВС РФ и Вестник ВАС РФ. № 9. 1996.

¹⁶Корнилов Э. Г. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей // Хозяйство и право. 2009. № 11. С. 49-50.

влетворению в добровольном порядке. В случае отказа продавца по устному требованию потребителя удовлетворить его нарушенные права, потребитель может составить письменную претензию, где излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. Если не последует ответа в установленные сроки, или же будет отказано в удовлетворении претензии, потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда¹⁷.

Как свидетельствует практика, самостоятельно потребителем самозащита используется редко и этот метод защиты прав носит свои свойства, например, покупатель (заказчик) является наиболее незащищенным субъектом потребительского рынка от недобросовестности продавцов, поскольку уровень информированности граждан о своих потребительских правах явно недостаточен. В итоге пользоваться предоставленными Законом правами, а тем более их отстаивать и защищать, - могут немногие.

Таким образом, в гражданском судопроизводстве досудебный порядок урегулирования спора является обязательным только в случаях, предусмотренных федеральным законом (часть 4 статьи 3 ГПК РФ)¹⁸.

В арбитражном судопроизводстве такой порядок является обязательным: для споров, возникающих из гражданских правоотношений, в случаях, предусмотренных федеральным законом или договором; для споров, арбитражном судопроизводстве такой порядок является обязательным: для споров, возникающих из гражданских правоотношений, в случаях, предусмотренных федеральным законом или договором; для споров, возникающих из административных и иных публичных правоотношений, только в случаях, предусмотренных ФЗ (часть 5 статьи 4 АПК РФ)¹⁹.

¹⁷ Свердлык Г., Страунинг Э. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация // Хозяйство и право. 2006. № 1. С. 20-21.

¹⁸ Корнилов А.Б. Рубрика «Вопрос – ответ» // Спрос. 2001. № 6. С. 10-12.

¹⁹ Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства». [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

2.2 Судебная защита прав потребителей

В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ч. 1 ст. 11 ГК РФ защита прав потребителей осуществляется судом. Дела по защите прав потребителей относятся к категории гражданских дел, и порядок их производства во всех судах РФ определяется ГПК РФ и Законом «О защите прав потребителей»²⁰. Государственные органы и общественные объединения потребителей имеют право обращаться в суд по вопросам защиты определенного потребителя.

Суд возбуждает гражданское дело по исковому заявлению либо по заявлению той организации, куда вы обратились за защитой своих прав. Любой гражданин вправе обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод и законных интересов в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве (ч.1ст.3 ГПК РФ). Необходимо подать исковое заявление только в тот суд, которому рассматриваемое дело может быть подсудно. В соответствии с п. 7 ст.29 ГПК РФ, ч. 2ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» у потребителя имеется право предъявить иск по месту:

- жительства истца;
- нахождения ответчика (организации);
- заключения или исполнения договора.

Отсюда следует, что в статье 29 ГПК РФ закреплены правила альтернативной подсудности дел, но часто истцом нарушаются правила подсудности в исковом заявлении.

Таким образом, на подсудность данной категории дел правила ч. 3ст. 30 ГПК РФ не распространяются; она определяется согласно п. 2 ст.17 Закона. Приведу пример из судебной практики: М. обратилась в Пушкинский районный суд города Санкт-Петербурга с исковым заявлением к ИП С. о защите прав потребителя. Определением судьи Пушкинского районного суда г. Санкт-Петербурга от 5 декабря 2019 г. гражданское дело по иску М. передано на рассмотрение по подсудности в Сестрорецкий районный суд г. Санкт-Петербурга. Апелляционным

²⁰ Шеменева О.Н. Роль соглашений сторон в гражданском судопроизводстве. М.: Инфотропик Медиа, 2017. С. 271 – 290.

определением²¹ от 17.12.2020 г. упомянутое определение судьи оставлено без изменения, частная жалоба М. - без удовлетворения.

Не согласившись с указанным определением, М. подала частную жалобу, в которой просит определение судьи Пушкинского районного суда г. Санкт-Петербурга от 5 декабря 2019 года отменить, направить дело для рассмотрения в Пушкинский районный суд г. Санкт-Петербурга. Руководствуясь ст. ст. 28, 32, п. 3 ч. 2 ст. 33 ГПК РФ, приведя п. 22 ПП ВС РФ от дата № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», - суд обоснованно пришел к выводу, что предъявленные истцом требования не подсудны Пушкинскому районному суду г. Санкт-Петербурга.

Соглашаясь с таким выводом, суд апелляционной инстанции исходит из того, что согласно адресной справке от 27 сентября 2019 года истец М. зарегистрирована по месту жительства по адресу: город Санкт-Петербург, Курортный район, Сестрорецк, ул. Володарского, указанный адрес не относится к юрисдикции Пушкинского районного суда города Санкт-Петербурга.

В соответствии со ст. 20 ГК РФ, местом жительства признается место, где гражданин постоянно или преимущественно проживает. Вопреки доводам частной жалобы, местопребывания истца определяющим при установлении подсудности дела в соответствии со ст. 28 ГПК не является.

Поскольку местом жительства и регистрации истца М. является адрес: город Санкт-Петербург, Курортный район, Сестрорецк, ул. Володарского, и данный спор не относится к категории споров, требования по которым могут быть предъявлены по месту пребывания одной из сторон, вывод суда о неподсудности дела Пушкинскому районному суду города Санкт-Петербурга и передаче его для рассмотрения в Сестрорецкий районный суд города Санкт-Петербурга по месту жительства истца является обоснованным.

Дела о защите прав потребителей рассматриваются судом общей юрисдик-

²¹ Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 17.02.2020 № 33-6118/2020. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cо№sulta№et.ru/>. (дата обращения: 20.03.2022).

ции в порядке искового судопроизводства. По имущественным спорам в сфере защиты прав потребителей нужно обращаться к мировому судье при цене иска, не превышающей 100 000 руб. Если сумма иска превышает 100 000 рублей, то заявление нужно подавать в районный суд. В исковом заявлении должны быть указаны следующие реквизиты:

- название суда, в который подается заявление;
- название фио истца и ответчика, его место жительства;
- сумма исковых требований;
- в чем заключается нарушение прав и законных интересов истца и его требования;
- обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;
- данные о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, показания об иных предпринятых для решения проблемы мерах – обращение в экспертные, сервисные организации и т.д.;
- документы, прилагаемые к заявлению, дата и подпись.

Для подтверждения информации, указанной в заявлении, истец может опираться на показания свидетелей, которых суд может пригласить по его законной просьбе, а также на письменные документы – заявления, претензии, справки, запросы, акты, квитанции, счета и т.д.

Согласно ст. 56 ГПК РФ в судебном заседании каждая из сторон обязана доказать обстоятельства, на которые она ссылается. При этом необходимо учитывать, что в отношении товара или оказание услуги, на который установлен гарантийный срок, продавец отвечает за недостатки товара или оказание услуги, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования. Т.е. бремя доказывания возложено на исполнителя.

В отношении товара (работы, услуги), на котором отсутствует гарантийный срок, продавец отвечает за его недостатки, если потребитель докажет, что они

возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Т.е. бремя доказывания возложено на потребителя. Отсутствие доказательств может повлечь отказ в удовлетворении требований.

Однако следует отметить, что ни одно из предоставляемых доказательств не является изначально приоритетным для суда. Согласно ст. 67 ГПК РФ судья оценивает все доказательства в соответствии со своими внутренними убеждениями.

Также необходимо учитывать, что в отношении технически сложного товара покупатель, в случае обнаружения в нем недостатков, - вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи. Потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же модели с перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара, т.е. в данном случае вид, размер недостатка товара не содержит существенности.

Следовательно, на наличие этих случаев потребитель обязан указать в заявлении. В случае неисполнения продавцом в добровольном порядке законных требований потребителя, последний имеет право требовать взыскания неустойки, что указывается в исковом заявлении.

Согласно п. 5 ст.720 ГК РФ при зарождении спора по поводу недостатков выполненной работы или их причин по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза.

Расходы на экспертизу несет исполнитель, за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений исполнителем договора, а если экспертиза назначена по соглашению двух сторон, то оплачивают ее поровну.

Можно сделать определенные выводы:

Для того чтобы защитить права покупателей, необходимо грамотно составить исковое заявление в соответствии с требованиями гражданского процессуального кодекса и подать в соответствующий суд, в зависимости от цены иска. Продавец в обоснование своей позиции предъявляет свои доказательства, объяснения и другие документы (сертификаты, материалы), свидетельствующие о том, что вины продавца в его действиях нет, и права потребителя в данном случае не

подлежат защите в соответствии с законом.

После того, как судья изучит материалы дела, назначается судебное заседание, в котором стороны вносят суду доказательства, мотивируют свою точку зрения, излагают события с фактической и правовой позиции.

Суд, оценив все доказательства по делу, принимает решение в пользу той или иной стороны. На этом судебный процесс прекращается, решение суда обязательно для исполнения обеими сторонами.

3 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Гражданская ответственность занимает явное место в ряду правовых средств, гарантирующих защиту прав потребителей. Таким образом, основной ее целью является восстановление нарушенной имущественной сферы потерпевшего лица.

На сегодняшний день выделяют различные формы ответственности: в форме возмещения убытков, уплаты неустойки, компенсация морального вреда и т.д. Законодатель дает большое предпочтение именно возмещению убытков, так как является наиболее общеизвестным последствием нарушения гражданских прав.

Однако существует перечень ситуации, когда исполнитель освобождается от гражданско-правовой ответственности перед потребителем:

- за недостатки услуги или работы, на которые утвержден гарантийный срок в том случае, если докажет, что эти недостатки возникли после принятия услуги или работы;

- потребитель имеет право представить при нарушении сроков оказания услуг и выполнения работ не подлежит удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги, выполнения работы произошло из-за непреодолимой силы или по вине потребителя.

Что касается форм гражданско-правовой ответственности, то данный закон содержит положения о возмещении убытков и о взыскании неустойки как способов защиты прав потребителя за их нарушение. Так, потребитель²² вправе потребовать возмещения убытков, причиненных ему из-за:

- нарушения сроков оказания услуги, выполнения работы;
- не устранения исполнителем недостатков оказанной услуги, выполненной работы в срок, установленный договором о возмездном оказании услуги или в срок, установленный договором о возмездном выполнении работы²³;

²² Гражданско-правовая защита прав потребителей. Краснодар: КубГАУ, 2020. С. 151.

²³ ²⁶Решение Ярославского районного суда Ярославской области от 25 июня 2021 г. по делу № 2-1273/2021. [Электронный ресурс]. URL: <http://yareoslavsky.jrs.sudrf.ru/>. (дата обращения: 23.03.2022).

- недостатков оказанной услуги, выполненной работы.

В законе установлено большое количество положений о применении такого способа защиты прав потребителя как взыскание неустойки. Так, ст. 28 этого же закона устанавливает обязанность исполнителя уплатить потребителю неустойку в размере этих процентов от цены оказанной услуги, выполненной работы за каждый день просрочки в случае нарушения установленных или вынесенных потребителем сроков оказания услуги, выполнения работы.

Условия об обязанности исполнителя уплатить потребителю неустойку в размере 3% от стоимости оказания услуги, выполненной работы за каждый день просрочки, установлены законодателем в ст. ст. 30 и 31 Закона «О защите прав потребителей». Основаниями для взыскания выше указанной неустойки являются нарушение сроков устранения недостатков оказанной услуги, выполненной работы и нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя. В качестве примера можно предложить следующий текст претензии, которую предъявила гражданка Рыжова М. К. директору ООО «Слав-мебель»: 03 октября 2020 года гражданка Рыжова М. К. заключила с ООО «Слав-мебель» договор купли-продажи мебели²⁶. Предметом указанного договора является изготовление, доставка и монтаж кухонного гарнитура согласно спецификации, являющейся неотъемлемой частью данного договора. Договором был установлен предельный срок исполнения обязательств продавцом по изготовлению, доставке и сборке товара, а именно 14 ноября 2020 года. Сумма договора составляет 100 000 рублей. В указанную стоимость включены услуги по замеру, сборке, установке, а также доставке товара.

Во исполнение условий вышеуказанного договора истцом была внесена предоплата в размере 70 000 рублей. На сегодняшний день обязательства, принятые на себя продавцом, не исполнены, кухонный гарнитур не передан, сборка и монтаж не произведены. Неоднократные переговоры с продавцом о необходимости выполнения условий договора результатов не принесли. В договоре в определенный срок работы не выполнены, хотя мной все обязательства по заключённому договору исполнены и оплата произведена в срок, указанный в договоре, что

подтверждается квитанциями. Таким образом, исходя из положений с п. 1 ст. 23 Закона о защите прав потребителей, истец вправе подать на взыскание с ответчика неустойки за нарушение прав потребителя, начиная с 09.02.2021 в размере 1% от стоимости товара, истец просит взыскать неустойку на день вынесения решения, т.е. на 24.06.2021. Согласно расчету суда, неустойка за период с 09.02.2021 по 24.06.2021 (136 дней) составляет 95 200 рублей (70 000 руб. уплаченные за товар $\times 1\% \times 136$). Ответчиком о снижении неустойки не заявлено, а следовательно, исковые требования Рыжовой М.К. суд удовлетворил и решил взыскать с ООО «Слав-мебель» неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя за период с 09.02.2021 по 24.06.2021 в сумме 95 200 рублей.

Можно сделать вывод, что взыскание неустойки является наиболее распространенной формой гражданско-правовой ответственности в договорных обязательствах. Поскольку представляет собой удобное средство упрощенной компенсации потерь кредитора, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства, а именно: при взыскании неустойки потерпевшая сторона доказывает лишь факт нарушения контрагентом условий договора, не требуется доказывать и обосновывать размер неустойки, т.к. неустойка как денежная сумма определяется сторонами в договоре или устанавливается в законе. Неустойка имеет две разновидности: штраф и пеню. Штраф как вид неустойки характеризуется однократным взиманием заранее определенной денежной суммы. Пеня – определенный процент от суммы долга, который устанавливается в случае просрочки исполнения договорного обязательства. Пример из судебной практики: Общественная организация координационный центр независимой экспертизы и защиты прав потребителей», действующая в интересах Воронцовой А.А. обратилась в суд с иском к ООО «Гармония ЛЮ»²⁴ о защите прав потребителя, в обоснование указав, что между Воронцовой А.А. и ООО «Гармония ЛЮ» заключен договор на изготовление и установку оконных изделий, стоимостью 318 310 руб. По-

²⁴ Решение Череповецкого городского суда Вологодской области по делу № 2-338/2022. [Электронный ресурс]. URL:http://cherepoveckygorvld.sudrf.ru/modules.php?№ame=sud_delo_№um=2&№ame_op=doc&№umber=82829862&delo_id=1540005&№ew=&text_№umber=1 (дата обращения: 23.03.2022).

ребитель оплатила стоимость по договору полностью. Окна установлены, но при установке были обнаружены недостатки, указанные в акте приема-передачи товара. Истец направил договор в адрес ответчика претензию, на которую ответчик в письме просил предоставить возможность проверки качества товара.

Согласно акту, при осмотре было выявлено: белый след в стыке штапиков левая створка слева внизу, потертость у петли левой створки, мелкий мусор во всех стеклопакетах, светлые следы, пятна, скол на профиле рамы, снизу не прокрашена створка.

20.08.2021 г. истец обратилась в письменном виде с претензией о расторжении договора и возврате денежных средств, но ответчик отказал истце в удовлетворении требований. Истец просил расторгнуть договор № 1., заключенный между Воронцовой А.А. и ООО «Гармония ЛО», взыскать с ООО «Гармония ЛО» в пользу Воронцовой А.А. денежные средства, уплаченные по договору в сумме 318 310 руб., неустойку в сумме 149 825 руб. с последующим перерасчетом на день вынесения решения суда, компенсацию морального вреда в сумме 15 000 руб., штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

В судебном заседании представитель ответчика Третьякова Л.Ю. исковые требования не признала по основаниям, изложенным в отзыве, из которого следует, что согласно акту на изделиях выявлены многочисленные, но устранимые внешние дефекты. Потребитель в переписке подтверждала готовность рассмотреть вариант по замене/устранению недостатков изделий. Ответчик был согласен вывести изделия с адреса для устранения недостатков качества с заменой необходимых комплектующих. Таким образом, исполнителем были осуществлены действия, направленные на мирное урегулирование спора. Также ответчиком заявлено ходатайство о снижении размера неустойки, штрафа, и о возложении на истца обязанности по возврату установленных изделий.

Суд, выслушав стороны, исследовав материалы дела, приходит к следующему: 12.06.2021г. между Воронцовой А.А. и ООО «Гармония ЛО» заключен договор на изготовление и монтаж пяти оконных изделий, общей стоимостью 318

310 руб. Потребитель оплатила стоимость изделий полностью. Из текста договора следует, что договор является смешанным и регулирует взаимоотношения сторон как по поводу изготовления товара, так и по поводу его монтажа.

Исходя из описания недостатков, указанных в акте установлены недостатки изделия, а не недостатки их монтажа, в связи с чем в данном случае следует применять положения законодательства о защите прав потребителей, регулирующих правоотношения по поводу недостатков товара.

В соответствии со ст.18 Закона РФ от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки или другой модели с определенным перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать быстрого безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками. Следует заметить из решения, что доказательств наличия вины истца в возникновении перечисленных недостатков оконных изделий не установлена, а доводы ответчика о том, что он признавал требования истца и готов был их устранить, не освобождают его от гражданско-правовой ответственности, поскольку потребитель вправе самостоятельно определять вид заявляемого им требования в пределах предоставленного ему права. При таких обстоятельствах требования истца о расторжении договора и взыскании уплаченной за товар денежной суммы являются обоснованными и подлежат удовлетворению. С ответчика в пользу Воронцовой А. А. подлежат взысканию уплаченные за товар денежные средства в сумме 318 310 руб.

В соответствии со ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение предусмотренных ст. 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за задержку выполнения требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения,

уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара. Согласно расчету истца, неустойка составляет 377 559 руб. Ответчик заявил ходатайство о снижении размера неустойки. В силу ст. 333 ГК РФ, если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку. Определяя размер неустойки, суд учитывает правовую позицию, изложенную в Постановлении Пленума ВС РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений ГК РФ об ответственности за нарушение обязательств»²⁵. Так, в пункте 71 Постановления указано, что если должником является коммерческая организация, ИП, а равно некоммерческая организация при осуществлении ею приносящей доход деятельности, снижение неустойки судом допускается только по обоснованному заявлению такого должника, которое может быть сделано в любой форме (пункт 1 ст. 2, пункт 1 ст. 6, пункт 1 ст. 333 ГК РФ).

Таким образом, исходя из периода неисполнения обязательств, поведения ответчика, выразившегося в том, что он хоть и недостаточно, но предпринимал меры к исполнению своих обязательств, отсутствию тяжелых последствий для истца, вызванных неисполнением ответчиком своих обязательств, начисленная неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, в связи с чем требования истца в данной части подлежат удовлетворению частично, суд снижает размер неустойки до 50 000 руб. В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», учитывает степень нравственных страданий истца, требования разумности и справедливости, и удовлетворяет требования истца частично в размере 2 000 руб. В силу п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, суд взыскивает с ответчика штраф с перечислением 50 % в пользу потребителя и 50 % в пользу общественной организации, то есть в сумме по 92 577 руб. 50 коп. $(318310 + 50000 + 2000) / 2 * 50 \%$, в пользу каждого. В связи с удовлетво-

^{25 28} Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений ГК РФ об ответственности за нарушение обязательств». [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

рением требований истца о расторжении договора, в соответствии со ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» суд возлагает на истца не позднее месяца с даты исполнения решения суда возвратить ООО «Гармония ЛО» изделия, переданные ей согласно договору.

На основании изложенного, руководствуясь ст. 194-198 ГПК РФ, суд решил: исковые требования «Общественной организации координационный центр независимой экспертизы и защиты прав потребителей», действующей в интересах Воронцовой А. А., удовлетворить частично. Расторгнуть договор № 3, заключенный между Воронцовой А. А. и ООО «Гармония ЛО». Взыскать с ООО «Гармония ЛО» в пользу Воронцовой А. А. денежные средства в сумме 318 310 руб., неустойку в сумме 50 000 руб., компенсацию морального вреда в сумме 2000 руб., штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя в сумме 92 577 руб. 50 коп.

Взыскать с ООО «Гармония ЛО» в пользу «Общественной организации координационный центр независимой экспертизы и защиты прав потребителей» штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя в сумме 92 577 руб. 50 коп. В удовлетворении остальной части исковых требований отказать. Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Вологодский областной суд через Череповецкий городской суд в течение месяца со дня изготовления решения в окончательной форме.

Итак, следующей формой гражданско-правовой ответственности по договорным обязательствам является возмещение убытков, что подтверждается положением п. 1 ст. 393 ГК РФ о том, что должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства; если кредитор использовал иные способы защиты нарушенных прав, которые учтены законом или договором, то он все равно имеет право требовать от должника возмещения убытков за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства. Таким образом, возмещение убытков отличается от других форм гражданско-правовой ответственности, которые применяются лишь в случаях, предусмотренных законом или договором. В состав убытков, которые подлежат возме-

щению кредитору в случае ненадлежащего исполнения или неисполнения обязательства должником включается: реальный ущерб и упущенная выгода.

В ст. 15 ГК РФ указывается важное положение для гражданского оборота, а именно «лицо, право которого нарушено может требовать полного возмещения причиненных ему убытков». На этот вопрос отвечает положение п. 5 ст. 393 ГК РФ, в котором указывается, что возмещение убытков в полном размере означает ситуацию, когда кредитор в результате их возмещения должен оказаться в положении, в котором он находился бы, если бы неисполненное обязательство исполнено было бы должником надлежащим образом.

Следовательно, можно сделать вывод о том, что при возмещении убытков кредитор не должен получить ничего лишнего, а только то, что позволит восстановить его нарушенное право.

Так, в п. 3 ст. 393 ГК РФ содержит положение об используемых ценах при определении размера убытков, а также положение о том, что при определении размера упущенной выгоды следует учитывать меры, которые предпринимает кредитор для ее получения и приготовления, сделанные им с этой целью (п. 4 ст. 393 ГК РФ).

Таким образом, если размер убытков не установлен с разумной степенью достоверности, то тогда суд определяет размер убытков, подлежащих удовлетворению в пользу кредитора с учетом всех обстоятельств дела, а также исходя из принципов справедливости и соразмерности ответственности допущенному нарушению обязательства.

Существует еще один способ защиты прав - это компенсация морального вреда. Она направлена на возмещение истцу за физические или нравственные страдания в виде денежного эквивалента. Особенность возмещения морального вреда состоит в том, что причинителем вреда является продавец (исполнитель, изготовитель) или организация, выполняющая функции изготовителя (продавца) на основе договора с ним, а основанием для компенсации вреда служит нарушение им прав потребителя. Также немаловажным обстоятельством является то, что мо-

ральный вред подлежит компенсации только при наличии вины продавца (исполнителя, производителя) в его причинении.

Потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которого назначается судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда (ст. ст. 151, 1099 - 1101 ГК РФ, статья 15 Закона «О защите прав потребителей», п. 45 ПП ВС РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Как отмечается в пункте 3 статьи 1099 ГК РФ, компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. К 2022 г. выстроилась достаточно обширная практика по возмещению морального вреда.

В качестве примера обратимся к судебной практике: истцом Козулиной Н. В. приобретена и оплачена в салоне дома мебели «Ренесанс» мебель: стол и шесть стульев на общую сумму 74 250 рублей, оплата товара произведена 03.01.2021 года²⁶. При доставке товара истицей было обнаружено, что доставлен товар совершенно иного образца, кроме того, отдельные позиции в группе товара были различного цвета, что в принципе исключало возможность их совместного использования.

От приемки товара истица была вынуждена отказаться, и потребовать от продавца передачи товара соответствующего условиям заключенного договора розничной купли-продажи. Обязательство истицы ответчиком не исполнены. От получения письменной претензии ответчик отказался, в связи с чем, указанная претензия была направлена по почте.

Таким образом, заключенный между истцом Козулиной Н. В. и ответчиком ИП договор купли-продажи с условием предварительной оплаты в размере 100 % от стоимости товара ответчиком не исполнен. Факт заключения договора купли-продажи подтверждается товарным чеком, то есть свои обязательства по договору истица исполнила надлежащим образом. Истица сочла, что ей причинены мо-

²⁶ Решение Читинского районного суда Забайкальского края по делу № 2-1251/2021. [Электронный ресурс]. URL:<https://sudact.ru/regular/doc/0h9LoXVt0gZO/> (дата обращения: 20.03.2022).

ральные и нравственные страдания, которые связаны с тем, что сборка комплекта мебели исполнителем не выполнена, т. е. в группе товара были различного рода оттенков.

Как установлено в судебном заседании продавцом ИП вследствие нарушений прав потребителя причинен моральный вред ответчику Козулиной Н.В. Что касается требования истца о взыскании в его пользу компенсации морального вреда, суд исходит из положений статьи 1101 ГК РФ, статьи 15 Закона «О защите прав потребителей», учитывающей компенсацию морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем прав потребителей, которая осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. Таким образом, с учетом обстоятельств дела, характера и степени допущенных ответчиком нарушений, степени нравственных страданий истца, а также с учетом требований справедливости, суд принял решение взыскать с ответчика в пользу истца компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб.

Одним из примеров стандартного решения может являться дело № 2-198/2021 от 21 мая 2021 г. Благовещенского городского суда Амурской области. По данному делу истец обратился в Благовещенский городской суд с указанным иском заявлением, в обоснование которого указал, что Сотников А.В. 03.05.2019 года обратился в стоматологическую клинику Общество с ограниченной ответственностью «Новый уровень» с острой болью по оголенного корня одного зуба, для постановки на данной месте пломбы, принимавший врач сказал, что в данном месте пломбы, - не устанавливаются и предложил лечение плазмой²⁷. Пломба установлена не была, был заключен договор № 186 от 03.05.2019 года на рекомендованное лечение. Установка пломбы на оголевший корень была назначена на 10.05.2019 года. Все рекомендованные процедуры осуществлялись с 05.05.2019 года, на момент третьего обращения и использования геля, острая боль прошла. 10.05.2019 года после осмотра специалисты выявили глубокий кариес зу-

²⁷Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 21. 05. 2021 г. по делу № 2-198/2021 // Архив Благовещенского городского суда Амурской области, 2021.

ба, был проведен рентгеновский снимок, вместо одной пломбы по закрытию корней, лечащим врачом Косенко С.Г. без согласия истца было установлено две пломбы. А 30 октября 2019г. примерно в 13 часов 00 минут у истца выпала пломба, без всяких нагрузок на данный зуб, истец также упомянул, что не жует жевательные резинки и не ест металл, в период с 30 октября 2019 г. истец питался исключительно мягкой пищей и не нагружал поврежденный зуб. На приеме 02.11.2019 года лечащий врач детально осмотрел зуб, сразу произвел анестезию, после укола пытался установить на данный зуб скобу и после нескольких неудачных попыток данный металлический предмет соскочил и только после этого доктор сообщил, что у истца расколот зуб, после чего пригласив другого доктора для подтверждения раскола и требования удаления, истцу в зеркало был показан треснувший зуб.

Истец не является специалистом в области стоматологии, но у истца запрашивался вывод, что при установке скобы для улучшения обработки зуба, металлическая скоба сломала зуб истца, с этого дня после завершения действия анестезии, у истца имели места болевые ощущения.

В результате болевых ощущений истец был вынужден ежедневно принимать обезболивающие препараты, переламывать пищу, что создавала истцу дискомфорт в организации питания, что также приводило к невозможности посещать рестораны и кафе.

Вследствие влияния психотравмирующей ситуации истца беспокоила бессонница, повышенная утомляемость, истец также испытывал чувство унижения вследствие нарушения со стороны ответчика прав потребителя, что причина истцу моральный вред, до экстренного удаления зуба 20.12.2019 года в государственной клинике.

Истцом было подано заявление на проведение экспертизы проведенного лечения в Территориальный орган Роспотребнадзора по АО, выдано заключение №1684-04 от 12.12.2019 года, в котором указано, что возможна поломка зуба существовала, данное обстоятельство подтвердила специальность созданная комиссия.

Врачом было выдано заключение от 18.11.2019 г. с рекомендованным и предварительным планом лечения стоимостью 84 600 рублей. Проведенная экспертиза, данный довод проигнорировала, истцом была подана жалоба в прокуратуру АО, по результатам рассмотрения которой, была проведена проверка, в результате которой нарушений выявлено не было.

Истец полагал, что стоматологами ответчика были нарушены его конституционные права, в связи с чем, истцу был причинен моральный вред. На основании изложенного, истец просил суд взыскать с ответчика в свою пользу расходы по оплате произведенного лечения, согласно квитанции №3123 от 10.05.2019 года в сумме 4 880 рублей, расходы по оплате полной компьютерной томографии в размере 2 000 рублей, расходы на восстановление здоровья зубов и изготовление протезов в размере 84 600 рублей, морального вреда в размере 200 000 рублей, штраф за отказ от довольного удовлетворения исковых требований в размере 50 % от взысканной судом суммы.

Из заключения помощник прокурора г. Благовещенска в порядке ст. 45 ГПК РФ, следует: по делу установлено, что в судебном заседании рассматривалось исковое заявление Сотникова А.В. к ООО «Новый уровень» о взыскании расходов за произведенное лечение, взыскании расходов на восстановление здоровья, компенсацию морального вреда, взыскания штрафа. Основанием для заявленных требований явилось оказание некачественной медицинской помощи. Сотников представил доказательства, суд оценивает доказательства в совокупности.

Исходя из изложенного, полагает, что следует сделать вывод о том, что собранными по делу доказательствами в совокупности доказывается вина ответчика, причиненный вред и причинная связь, следовательно, требования заявлены обоснованно и подлежат удовлетворения.

Оплата лечения подтверждается представленными документами, подлежит удовлетворению в полном объеме, также на восстановление здоровья истца должна быть взыскана полная сумма. В силу ст. 151 ГК РФ суд сумму компенсации морального вреда определяет самостоятельно с учетом степени нравственных и физических страданий, полагаю сумма должна быть взыскана в меньшем размере.

Из правового регулирования можно подметить что, в силу положения ст. 1064 и 1068 ГК РФ вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме, также предусмотрено, что гражданин или юр. лицо возмещает вред, причиненный его работником при исполнении трудовых (должностных) обязанностей. В соответствии со ст. 779 ГК РФ, по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги, а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Таким образом, суд решил взыскать с ООО «Новый уровень» в пользу Сотникова А.В. расходы по оплате лечения согласно квитанции № 3 от 10.05.2019г. в размере 4 880 рублей, расходы по оплате компьютерной томографии в размере 2 000 рублей, расходы по восстановлению здоровья зубов, изготовление протезов в размере 84 600 рублей, компенсацию морального вреда в размере 25 000 рублей, штраф в размере 58 240 рублей. В удовлетворении исковых требований о взыскании компенсации морального вреда в большем размере отказать. Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Амурский областной суд в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме.

Гражданская ответственность наступает:

- за представление ненадлежащей информации о товаре, работе, услуге, об изготовителе, исполнителе, продавце;
- за вред, причиненный вследствие недостатков товаров, работ, услуг;
- за просрочку требований потребителей;
- за нарушение исполнителем сроков.

Ответственность за предоставление ненадлежащей информации о товаре, работе, услуге. Такое закрепление продиктовано потребностью, весьма важной для потребителя, в достоверной и полной информации о товаре, работе, услуге. В статье 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» указано право потребителя на информацию об изготовителе и о товарах (работах, услугах). В частности, потребитель вправе потребовать представления необходимой и достоверной информации об изготовителе, режиме его работы и реализуемых им товарах.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего. В п. 2 ст. 475 ГК РФ также определены признаки отнесения недостатков, выявленных в товаре, к существенным, которые аналогичны установленным в Законе РФ «О защите прав потребителей». В частности, «к существенным» согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» может быть отнесен недостаток, который делает «невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением», т. е. по назначению опасным для жизни, здоровья или имущества граждан. Вред возмещается в полном объеме. Способами возмещения вреда, в соответствии со ст. 1082 ГК РФ является возмещение вреда в натуре или возмещение причиненных убытков.

Указанными в законодательстве признаками необходимо руководствоваться в каждом конкретном случае при решении вопроса об отнесении выявленного в товаре недостатка к существенным. При возникновении спора по данному вопросу проводится экспертиза в порядке, установленном абз. 4 п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». При необходимости спор решается в судебном порядке.

Ответственность за просрочку требований потребителей. В Законе РФ «О защите прав потребителей» предусматривается ответственность всех обязанных лиц за нарушение сроков устранения недостатков, замены товаров. Неустойка в размере 1 % за каждый день просрочки исчисляется от цены товара, которая, в свою очередь, определяется по месту удовлетворения требований потребителя на день добровольного удовлетворения или вынесения решения судом.

Вне зависимости от взыскания неустойки потребитель вправе предъявлять любое требование, предусмотренное ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерное уменьшение покупной цены;
- замена на товар аналогичной марки;

- замена на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- расторжение договора купли-продажи.

Ответственность за нарушение исполнителем сроков. Законодатель подробно регламентирует процесс выполнения работ, услуг. В первую очередь речь идет о временных ограничениях, которые играют роль своеобразных стабилизаторов в данных отношениях. Так, согласно ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы, если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы. В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные п. 1 ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Согласно п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы или назначенных потребителем на основании п. 1 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3 % цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы договором о выполнении работ не определена – общей цены заказа. Договором о выполнении работ между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Для подробного анализа необходимо обратиться к судебной практике: Апелляционное определение Амурского областного суда от 13 июня 2018 г. по делу № 33АП-2007/2018²⁸. Истец Ковалева Д.Д. обратилась в суд с иском к ИП Савельеву В.В. о защите прав потребителя, в обоснование указав, что 4 ноября 2016 года в салоне «Бизон», где ответчик осуществляет деятельность в качестве ИП, истец приобрела женскую шубу из меха норки и черно-бурой лисицы 4 ноября 2016 года в салоне «Бизон», где ответчик осуществляет деятельность в качестве ИП, истец приобрела женскую шубу из меха норки и черно-бурой лисицы по цене 98 800 рублей. В процессе эксплуатации обнаружила недостатки. 17 февраля 2017 года она обратилась к ответчику с письменной претензией с требованиями о возврате стоимости шубы. Требование истца ответчиком проигнорировано, ответ на претензию не получен, при этом ответчик представил экспертное заключение ООО «Экспертно-консалтинговый центр Амур-ТЕСТ», согласно которому товар соответствует качеству и не имеет производственных дефектов. С данным заключением истец не согласна, полагает, что ответчиком нарушены ее права. Просила суд расторгнуть договор купли-продажи от 4 ноября 2016 года, заключённый между ней и ответчиком, взыскать с ответчика стоимость шубы 98 800 рублей, взыскать неустойку в размере 63 232 рубля, в счёт компенсации морального вреда 5000 рублей, расходы по оплате услуг представителя 2500 руб., а также штраф в пользу потребителя. В судебном заседании представитель истца на иске настаивал, дополнительно пояснил, что шубу истец носила аккуратно, не каждый день. На рукаве шубы имеются потертости, вырван кусочек меха. В заключение эксперта АНО «ЦНПЭ Амур-Зея» говорится о нарушении при изготовлении товара. Не соглашаясь с решением суда, истец в апелляционной жалобе указала, что согласно выводам эксперта АНО «ЦНПЭ Амур-Зея» меховое изделие, реализованное ответчиком, имеет производственные дефекты и не соответствует определенным требованиям. Вместе с тем, согласно заключению эксперта ЭКБ «Светэкс», спорный товар производственных дефектов не имеет, однако так же не соответствует

²⁸ Апелляционное определение Амурского областного суда от 13.06.2018 по делу № 33АП-2007/2018 // Архив Амурского областного суда, 2018.

стандарту. Настаивает на доводах о том, что ответчик не предоставил истцу полную информацию о товаре, в т.ч., что меховое изделие изготовлено в Китае, а не в Греции, чем ввёл в заблуждение покупателя. Однако суд этим обстоятельствам не дал соответствующей оценки. Приводит доводы о том, что экспертами выявлены существенные недостатки товара, в том числе сквозные повреждения на мездре рукава, которые являются производственным браком. Считает, что заключение АНО «ЦНПЭ Амур-Зeya» так же должно быть принято во внимание при рассмотрении дела, поскольку проведённые по делу экспертизы отработали метод органолептический. Указывает, что для участия в деле, был привлечен Роспотребнадзор по АО.17 февраля 2017 г истец предъявила ИП Савельеву претензию с требованием о возврате денежных средств за продажу товара ненадлежащего качества (формирование большой по размеру потертости на рукаве). При проверке качества полупальто женского мехового из шкурок меха норки с капюшоном из меха черно-бурой лисицы в ООО «Экспертно-консалтинговом центре Амур-Тест», организованной ИП Савельеву, установлено наличие дефектов на левом рукаве по линии локтя имеется площадный порок, выраженный в отсутствие пухового ворса до оголения кожаной ткани; имеются участки с нарушением целостности волосяного покрова вплоть до оголения кожаной ткани; на текстильной подкладке по низу рукавов, в области горловины и плечевых швов грязные залоснившиеся участки ткани, вырвана одна часть вешалки-петельки по линии горловины. Все дефекты отнесены к дефектам непромышленного характера (экспертное заключение № 094 от 28 февраля 2017 г).

С учетом вышеизложенного, судебная коллегия полагает необходимым рассмотреть иски истца с учётом доводов о непредставлении ей достоверной информации о товаре. Неправильно была доставлена информация о товаре, т.е. содержать в себе четкий адрес, фирменное название изготовителя или ИП. Если такая информация не была предоставлена своевременно (до заключения договора купли-продажи), то истец вправе потребовать от продавца возмещения убытков. Как следует из материалов дела, при приобретении спорного мехового изделия истец была информирована о том, что товар имеет торговую марку «Н»,

произведено в Греции, что отражено на навесном ярлыке, на котором также имеется штрих код. Из заключения судебной экспертизы АНО «ЦНПЭ Амур-Зея» № 031 следует, что первые три цифры, обозначающие код страны, где произведен товар, не соответствуют коду Греции. При этом экспертом было определено, что на ткани на отдельных шкурках находятся выполненные шариковой ручкой символы, выдавшиеся китайские иероглифы, что свидетельствует об использовании для пошива шкурок норки китайского происхождения, тогда как для пошива оригинальных греческих шуб используется шкурки высококачественные скандинавского происхождения.

Таким образом, судебная коллегия полагает установленным, что ответчик ИП Савельев В. В. не предоставил истцу как потребителю достоверную информацию о товаре, а именно о производителе данного товара, чем нарушил требования ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», в связи с чем требования истца о расторжения договора купли-продажи мехового изделия подлежат удовлетворению. При этом судебная коллегия отмечает, что требования потребителя о расторжении договора в связи с не предоставлением ей достоверной информации о товаре заявлено истцом в разумный срок после того, как она узнала о недостоверности, предоставленной ей продавцом информации о товаре (после проведения судебной экспертизы).

Поскольку права истца как потребителя на получение достоверной информации о товаре были нарушены, вследствие чего ей причинен моральный вред, компенсация которого возможна в порядке ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей». С учетом характера допущенного нарушения прав потребителя, которое доставило неудобство истцу, лишив возможности сделать правильный выбор товара, причинив нравственные переживания, судебная коллегия полагает возможным взыскать с ИП в пользу истца компенсацию морального вреда в размере 5 000 руб.

С учетом п. 100 ГПК РФ с ИП в пользу Ковалевой Д. Д. подлежат взысканию представительские расходы в сумме 2500 рублей, размер которых с учетом

оказанных юридических услуг, сложности дела признан судебной коллегией разумным.

В силу положений ст. 103 ГПК РФ с Савельева В. В. в доход местного бюджета подлежит взысканию госпошлины в сумме 3 464 руб. Таким образом, постановленное судом решения подлежит отмене в силу ч. 3 ст. 330, п. 2 ст. 328 ГПК РФ, с принятием нового решения по делу о частичном удовлетворении заявленных требований.

Из выводов суда можно сказать, что решение Благовещенского городского суда от 26 февраля 2018 года отменить, принять по делу новое решение. Расторгнуть договор купли-продажи мехового изделия – шубы из меха норки и черной лисицы от 4 ноября 2016 г., заключенный между Ковалевой Д. Д. и ИП Савельевым В. В.

Взыскать с ИП в пользу Ковалевой, купленную по договору купли-продажи от 4 ноября 2016 г. денежную сумму в размере 98 800 рублей, компенсацию морального вреда 5 000 рублей, расходы на оплату услуг представителя истца 2500 рублей, отказав в удовлетворении остальной части исковых требований. Также обязать Ковалеву Д.Д. вернуть ИП Савельеву В. В. меховое изделие. Определение Амурского областного суда апелляционной инстанции вступает в законную силу со дня его принятия.

Таким образом, данная ответственность устанавливается за определенные нарушения в области прав потребителей, а именно: за просрочку; нарушение сроков; вред, причиненный вследствие недостатков товаров, работ, услуг и т.п.

4 АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Проанализировав судебную практику, специальную литературу, научные статьи, я провела анализ и выявила ряд проблем в области защиты прав потребителей. Так, принципы защиты прав потребителей основаны на предотвращении злоупотребления правом. Изготовитель и продавец товара должны осуществлять свою коммерческую деятельность так, чтобы исключить злонамеренное введение потребителя в заблуждение; слабость потребителя усматривается в его психологической неподготовленности к неожиданным маркетинговым ходам и психологическим приемам.

В вопросе защищенности потребителей от недобросовестных производителей по части предоставления четкой и легко читаемой информации Россия занимает одно из последних мест. Учитывая изложенное выше, в первую очередь необходимо конкретизировать положения ст. 8 Закона о защите прав потребителей, которая дает обобщенную характеристику формы доведения информации до потребителя. Для пресечения недобросовестных действий, по нашему мнению, необходимо внести в данный Закон норму, обязывающую исполнителей (продавцов) проявлять добросовестность и не допускать недобросовестные условия при составлении гражданско-правовых договоров, а также недобросовестные формы предоставления информации потребителю.

Кроме того, необходимо нормативно закрепить обязанность участников правоотношений соблюдать требования добросовестности, разумности и справедливости по отношению друг к другу и установить ответственность за нарушения указанных требований. Не декларативную, а реальную ответственность, которая стимулировала бы производителя к добросовестному исполнению норм Закона о защите прав потребителей, но в то же время не привела бы к потребительскому экстремизму из-за пробелов или несовершенства в законодательстве.

Следующую проблему, которую необходимо раскрыть — это внести изменения в Постановлении Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении

Правил продажи товаров дистанционным способом». А именно, нужно предусмотреть, что при продаже товаров и услуг через сеть Интернет информацию, которая должна быть передана потребителю в соответствии с законодательством, следует размещать так, чтобы потребитель имел к ней свободный доступ и был ознакомлен с ней до оформления заказа.

Итак, проблема совершенствования законодательства о защите прав потребителей назрела уже давно. Необходимо изменить ряд положений Закона о защите прав потребителей, нормативно закрепить обязанность участников правоотношений соблюдать требования добросовестности, разумности и справедливости по отношению друг к другу, внести исправления с учетом современных реалий в подзаконные акты в области защиты прав потребителей.

Кроме того, возникают проблемы, когда потребитель заявляет в суд о компенсации морального вреда. Суды требуют, чтобы потребители разъяснили, в чем заключаются их моральные или нравственные страдания и документально доказали свой моральный вред. Впрочем, не всегда возможно привести такие доказательства, что влечет к ущемлению прав потребителей. По данному вопросу постановление Пленума Верховного Суда от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» делает уточнение (п. 45): «При решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя». При этом практика показывает, что суды продолжают требовать «лишние» документы с истцов. Следовало бы уменьшить требования к доказыванию обстоятельств, который потребитель испытывает физические или нравственные страдания.

При проведении досудебной экспертизы судебная практика показывает, что поскольку потребитель, чьи права были нарушены, был вынужден инициировать проведение экспертизы для подтверждения наличия производственного недостатка товара, - если указанное заключение ответчиком не было оспорено, и было принято судом в качестве допустимого доказательства и положено в основу вы-

водов об обоснованности требований истца, то в данном случае расходы на досудебную экспертизу лягут на ответчика (продавца, изготовителя).

Хотелось бы отметить в качестве проблемы - проведение судебной экспертизы, потому что это является дорогостоящей процедурой, и не все истцы могут оплатить данную процедуру. Ссылаясь на законодательство РФ, а именно на ст. 96 ГПК РФ можно выделить следующее, что судьи имеют право назначить экспертизу по своей инициативе, т.е. все расходы возмещаются за счет средств федерального или бюджета субъекта РФ, но не во всех случаях применяется данное правило. Суд может уменьшить размер или полностью освободить гражданина от уплаты стоимости экспертизы в случаях, когда находится в тяжелом имущественном положении. Если углубиться в практику, то мы видим, что изредка суд возмещает все расходы на осуществление экспертизы.

Однако если иск удовлетворен частично, то от судебных издержек по экспертизе истец - потребитель не освобождается.

Согласно ст. 17 ФЗ "О защите прав потребителей" потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины. Согласно ст. ст. 98, 100 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы.

В случае, если иск удовлетворен частично, судебные расходы присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано.

Также можно видеть в некоторых случаях затягивание с процедурой проведения экспертизы. Для устранения этой проблемы необходимо развитие быстрой системы подготовки экспертизы.

Таким образом, мною были выявлены многочисленные актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, резюмируя вышесказанное, считаем необходимым, в рамках заключения, подвести итог относительно данной бакалаврской работы.

На сегодняшний день существует большое количество нормативно-правовых актов разного уровня, раскрывающие права потребителей и обеспечивающих их защитой. Наиболее важным и широко применимым может считаться Федеральный закон «О защите прав потребителей», поскольку представляет собой наиболее широкий акт, регулирующий деятельность производителей и потребителей.

Законодатель выделяет несколько форм защиты прав потребителей:

- самозащита;
- внесудебную защиту (с помощью Управления Роспотребнадзора);
- судебную защиту.

За защитой своих прав потребители вправе обратиться в суд. Дела о защите прав потребителей рассматриваются судом общей юрисдикции в порядке искового производства. В соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 22, ч. 1, 2, 4 ст. 131 ГПК РФ в суд необходимо представить исковое заявление, содержащее обязательные реквизиты. Согласно п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. 24 ГПК РФ исковые заявления по имущественным спорам, возникающим в сфере защиты прав потребителей, при цене иска не более 100 тыс. руб. подаются мировому судье, а свыше указанной суммы – в районный суд. Иск о защите прав потребителей может быть подан в соответствии с договорной подсудностью, если между сторонами достигнуто соглашение об изменении подсудности. Согласно ст. 32 ГПК РФ стороны вправе изменить территориальную подсудность до принятия судом дела к производству. Если потребителем заявлено требование об оспаривании условия о договорной подсудности спора, выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

Стоит учитывать, что до обращения в суд, заявителю необходимо соблюсти обязательную досудебную процедуру регулирования спора, проявляющийся в направлении претензии, имеющей мотивированные требования.

Законодатель предполагает гражданско-правовую ответственность за нарушение прав потребителей, а также заостряет внимание на различные формы ответственности: в виде возмещения убытков, уплаты неустойки и т.д.

У каждого индивида имеются свои материальные потребности, но для их удовлетворения требуется приобретать товары и услуги, а следовательно, за счет этого растет спрос на определенные товары и услуги. Однако качество товаров, выполнении работ и услуг значительно ухудшилось, так как влияют кризисные явления и недобросовестность производителей.

По тенденции рассматриваемых гражданских дел в судебном порядке можно сделать вывод, что закон в основном располагает на стороне потребителя. Но без контроля и надзора Управление Роспотребнадзора, суда, правильной и высококачественной защиты не предвидится.

В ходе проведенного исследования были сделаны следующие выводы:

Относительно правоприменительной практики:

На сегодняшний день Закон РФ «О защите прав потребителей» остается, по моему мнению наиболее нарушаемым из всех действующих законов. Всеобщая правовая безграмотность, как предпринимателей, так и потребителей, вызывает немало проблем в правоприменительной практике и доказывает, что без деятельности суда и Управления Роспотребнадзора, наделенных властными полномочиями, защита прав потребителей и в исключительности профилактика правонарушений в этой области предельно неэффективна.

Зачастую производители и продавцы чаще всего злоупотребляют своим правом, чтобы извлечь для себя выгоду. Для решения этой проблемы необходимо изготовителю и продавцу должным образом осуществлять коммерческую деятельность и пытаться исключить злонамеренное введение потребителя в заблуждение; слабость потребителя усматривается в его психологической неподготовленности к неожиданным маркетинговым ходам.

При этом в настоящее время получила широкое распространение продажа товаров дистанционным способом, т.е. посредством связи через Интернет. Здесь были выявлены пробелы несоответствия законодательства, а именно противоре-

чие статьи 25 «Право потребителя на обмен товара надлежащего качества» и 26.1 «Дистанционный способ продажи товара» Закона РФ «О защите прав потребителей». Для устранения данного пробела нужно скорректировать закон так, чтобы перечень товаров, не подлежащий обмену, использовался и в отношении дистанционной торговли, так как дистанционный способ продажи товара выдвинут самостоятельным видом реализации. То есть добавить данный пункт в статью 26.1 Закона о защите прав потребителей. В силу, чего Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 23.12.2016) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, фасона, расцветки или комплектации» будет использоваться и в сфере дистанционной торговли, что вложит конкретики к норме 26.1 «Дистанционный способ продажи товаров». Считаю целесообразным разработку обязательных бесплатных торговых реестров интернет-магазинов, в которых будут содержаться актуальные сведения о наименовании, адресе, основном государственном регистрационном номере, контактных телефонах и ответственных лицах продавцов.

По сей день главной проблемой считается проведение судебной экспертизы, потому что является дорогостоящей процедурой, и не все истцы могут оплатить данную процедуру, даже частично. Ссылаясь на законодательство РФ, а именно на ст. 96 ГПК РФ можно выделить следующее, что судьи имеют право назначить экспертизу по своей инициативе, т.е. все расходы возмещаются за счет средств федерального или бюджета субъекта РФ, но не во всех случаях применяется данное правило. Также возможно затянутость в проведении экспертизы. Для устранения этой проблемы необходимо развитие быстрой и эффективной системы подготовки данной экспертизы.

С каждым годом число гражданских дел о защите прав потребителей в судах общей юрисдикции возрастает, за последний год их число возросло на 25%. При-

чиной роста количества заявлений потребителей является ухудшение ситуации на потребительском рынке в целом в связи с сокращением объема контроля Управления Роспотребнадзора.

Таким образом, проблема совершенствования законодательства о защите прав потребителей назрела уже давно. Необходимо изменить ряд положений Закона о защите прав потребителей, нормативно закрепить обязанность участников правоотношений соблюдать требования добросовестности, разумности и справедливости по отношению друг к другу, внести исправления с учетом современных реалий в подзаконные акты в области защиты прав потребителей.

Существенное влияние на правоприменительную практику оказывает несовершенство нормативной базы. Некоторые вопросы до сих пор остаются нерешенными, возникают конкретные сложности при реализации законодательства о защите прав потребителей:

- норма ст. 8 Закона о защите прав потребителей, которая дает обобщенную характеристику формы доведения информации до потребителя. Для пресечения недобросовестных действий, по нашему мнению, необходимо внести в данный Закон норму, обязывающую исполнителей (продавцов) проявлять добросовестность и не допускать недобросовестные условия при составлении гражданско-правовых договоров, недобросовестные формы предоставления информации потребителю, а также следует дополнительно ввести и ответственность владельца магазина;

- норма п. 6 ст. 13 Закона, устанавливающая право суда взыскать с продавца (исполнителя, изготовителя) штраф за нарушение прав потребителей. Следовало бы установить не право, а обязанность суда взыскивать такие штрафы с нарушителей;

- ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» содержит норму о компенсации морального вреда в случаях, когда судом признается факт нарушения прав потребителя. Следовало бы уменьшить требования к доказыванию обстоятельств, который потребитель испытывает физические или нравственные страдания.

Таким образом, в связи с этим необходимо проводить работы в области совершенствования законодательства о защите прав потребителей, обеспечения согласованности применения норм законодательных актов, соединенных с требованиями защиты прав и интересов потребителей. На основе анализа судебной практики можно сделать выводы о том, что в судах рассматривается большой объем гражданских дел, связанных с нарушением законодательства о защите прав потребителей.

Опираясь на вышесказанное, можно сделать вывод о том, что рассмотрение данного правового института является актуальной темой, набирающей значительные обороты в современных реалиях.

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, от 01.07.2020 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. - № 31. - Ст. – 118-129.

2 Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 16.04.2022) // Собрание законодательства РФ. – 2002. - № 46. - Ст. 4532.

3 Гражданский кодекс Российской Федерации (глава вторая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 25.02.2022). [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

4 Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 22.12.2020) «О защите прав потребителей» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.05.2022). [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

II Специальная литература

5 Богданова, А. В. Закон о защите прав потребителей. История возникновения законов о защите прав потребителей. М., 2011. – 123 с.

6 Барабанова, С. В. Образование: закон и гражданин / С. В. Барабанова, А. В. Богданова; под ред. А. Н. Козырина. - М., 2015. – 147 с.

7 Басин, Ю. Г. Основы гражданского законодательства о защите субъективных гражданских прав / Ю. Г. Басин. - Саратов, 2007. - С. 36-37.

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

9 Брагинский, М. И. Возникновение гражданских прав и обязанностей, осуществление и защита гражданских прав: комментарий ч. 1 ГК РФ для предпринимателей / М. И. Брагинский. - М.: Фонд «Правовая культура», 1995. – 233.

10 Грибанов, В. П. Пределы осуществления и защиты гражданских прав / В.

П. Грибанов. - М.: Статут, 2000. – 168 с.

11 Гражданско-правовая защита прав потребителей: учебник / под ред. Л. Ф. Нетишинской. – Краснодар: КубГАУ, 2020. – 151 с.

12 Корнилов, Э. Г. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей / Э. Г. Корнилов // Хозяйство и право. - 2009. - № 11. - С. 49-50.

13 Корнилов, А. Б. Рубрика «Вопрос – ответ» / Э. Г. Корнилов // Спрос. - 2001. - № 6. - С. 10-12.

14 Кузнецова В. В. Труд руководителя организации / Правовое регулирование / В. В. Кузнецова; отв. ред. Ю.П. Орловский. - М.: КОНТРАКТ, 2016. – 125 с.

15 Парций, Я. Е. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / Я. Е. Парций. - М.: Норма, 2007. – 147 с.

16 Свердлык, Г. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация / Г. Свердлык, Э. Страунинг // Хозяйство и право. - 2006. - № 1. - С. 20-21.

17 Шеменова, О. Н. Роль соглашений сторон в гражданском судопроизводстве / О. Н. Шеменова. - М.: Инфотропик Медиа, 2017. С. 271 – 290.

III Судебная практика

18 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений ГК РФ об ответственности за нарушение обязательств». [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

19 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

20 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства». [Электронный ресурс]. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

21 Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 17.02.2020 № 33-6118/2020. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://>

[//www.consultant.ru/](http://www.consultant.ru/) - 22.03.2022.

22 Апелляционное определение Амурского областного суда от 13.06.2018 по делу № 33АП-2007/2018// Архив Амурского областного суда, 2018.

23 Решение Ярославского районного суда Ярославской области от 25 июня 2021 г. по делу № 2-1273/2021. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://sudact.ru/regular/doc/KpExDLBhkYJd/> - 22.03.2022.

24 Решение Череповецкого городского суда Вологодской области по делу № 2-338/2022.[Электронный ресурс] – Режим доступа: https://cherepoveckygorvld.sudrf.ru/modules.php?№ame=sud_delo&srv_№um=2&№ame_op=doc&№umber=82829862&delo_id=1540005&№ew=&text_№umber=1. - 22.03.2022.

25 Решение Читинского районного суда Забайкальского края по делу № 2-1251/2021. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://sudact.ru/regular/doc/0h9LoXVt0gZO/> - 22.03.2022.

26 Решение Благовещенского городского суда Амурской области от 21. 05. 2021 г. по делу № 2-198/2021 // Архив Благовещенского городского суда Амурской области, 2021.