

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный университет»**

Юридический факультет

Кафедра гражданского права

Права потребителей и их защита
(магистерская диссертация)

Выполнила магистрантка
3 курса, 343м-згруппы,
заочного отделения
Хроян Ж.Е.

Научный руководитель
к.ю.н., доцент
Воронина С.В.

Допустить к защите
Зав. кафедрой,
к.ю.н., профессор
Филиппова Т.А.
«__» _____ 20__ г.

Выпускная квалификационная
работа защищена
«__» _____ 20__ г.
Оценка _____
Председатель ГАК

Барнаул 2017

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Общая характеристика прав потребителей	8
1.1. Понятие и сущность прав потребителей	8
1.2. Классификация прав потребителей.....	15
Глава 2. Защита прав потребителей: способы и форма	37
2.1. Способы защиты прав потребителей.....	37
2.2. Формы защиты прав потребителей.....	58
Заключение	79
Библиографический список	82

Введение

Актуальность темы исследования. В последнее десятилетие в нашей стране проводится активная политика по защите прав потребителей. Это обусловлено экономическим положением России, которое можно охарактеризовать как этап становления рыночной экономики, где пока не сформировалась цивилизованная система взаимоотношений производителей, продавцов и потребителей. Именно в этот период потребитель наиболее уязвим и нуждается в усиленных формах защиты со стороны государства. В связи с этим, одной из важнейших задач современной России является необходимость применения эффективных методов защиты прав потребителей.

Россия законодательно провозгласила основные права и интересы потребителей, которые соответствуют международно-правовым стандартам в этой сфере. Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»¹ (далее - Закон) определил круг прав потребителей, установил механизм реализации этих прав. Кроме этого, на защите прав и интересов граждан стоят все отрасли российского законодательства: конституционное, гражданское, административное, уголовное. В свете последних изменений законодательства и новых тенденций на потребительском рынке (появление новых товаров, развитие различных видов работ и услуг и глобальной Интернетизации), вопросы защиты прав потребителей становятся по-новому актуальными.

Российское законодательство о защите прав потребителей следует признать довольно динамичной правовой сферой, что подтверждается, в частности, относительно большим количеством (более 20 с 1993 г.) изменений и дополнений в один из базовых актов – Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Вместе с тем, обширная

¹ О защите прав потребителей: закон РФ от 7 февраля 1992 № 2300-1 (ред. от 03.07.2016) // Российская газета. - 1996. - № 8.

правоприменительная практика постоянно выявляет новые и новые пробелы в современном законодательстве, доказывая тем самым настоятельную необходимость в его совершенствовании.

Каждый гражданин является потребителем, ежедневно вступая в правоотношения купли-продажи – приобретая продукты, предметы обихода; заказывая услуги и т.д. Качество этих товаров и услуг не только выступает ключевым фактором простого удовлетворения жизнью, но и гарантией здоровья потребителя и безопасности жизни, в целом. И наоборот, продукты и услуги, не соответствующие требованиям закона, создают угрозу обществу.

Поэтому потребитель должен уметь отстаивать свои права. Знание своих прав позволяет потребителям избежать произвола со стороны продавцов товаров, а производителям и продавцам предотвратить лишние затраты на возмещение убытков от предложенной и проданной продукции, не удовлетворяющей принятой требованиям по качеству, и дополнительно – убытков от экономических и административных санкций.

Современный уровень защиты прав потребителей в России характеризуется большим количеством нерешенных проблем как практического, так теоретического характера. Действующая законодательная база, регулирующая гражданские отношения с участием потребителей, не гарантирует качество и эффективность защиты прав потребителей на рынке товаров и услуг.

В первую очередь, это касается имеющихся пробелов в Законе о защите прав потребителей, существенно влияющих на уровень защиты прав граждан. Так, в нем не получили своего конечного разрешения базовые вопросы («существенный недостаток товара»), недостаточно урегулированы важнейшие способы защиты прав потребителей (взыскание неустойки, компенсация морального вреда), отдельные вопросы не нашли своего законодательного разрешения (принципы защиты прав потребителей, претензионный порядок урегулирования споров, ответственность

потребителя). Отдельные нормативные правовые акты, принятые за последнее время, существенно затруднили защиту прав потребителей, в частности, постановление Правительства РФ «Об утверждении перечня технически сложных товаров»², значительно расширившее перечень товаров, возврат и обмен которых возможен только при наличии существенного недостатка.

В 2015 году общее количество обращений в Роспотребнадзор достигло 329 829, что на 6,8% больше, чем в 2014 г. (308 902 обращения); на 2,5% больше, чем в 2013 г. (321 665 обращений); на 17,6% больше, чем в 2012 г. (280 587 обращений); на 25,6% больше, чем в 2011 г. (262 543 обращения)³.

Количество гражданских дел по защите прав потребителей, рассматриваемых судами общей юрисдикции растет, увеличивается доля судебных решений об отказе в удовлетворении по существу законных требований потребителей в результате избрания неверного способа защиты, неверного доказывания и др.

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

Актуальность выбранной темы основывается на том что, не смотря на достаточно большое количество нормативных актов касающихся потребительского законодательства, споров и нарушений в этой области не становится меньше.

Степень научной разработанности.

² Об утверждении перечня технически сложных товаров: постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (ред. от 17.09.2016) // Собрание законодательства РФ. - 2011. - № 46. Ст. 6539.

³ Защита прав потребителей в РФ в 2015 году: государственный доклад. - М., 2015. - С. 7.

В гражданском праве специальных работ монографического характера, посвященных исследованию проблемным вопросам защиты прав потребителя не так много, большинство существующих современных работ носят скорее информативный характер, а не научный.

Важнейшие по своей содержательной глубине и перспективному значению разработки в области защиты прав потребителей разрабатывались такими учеными, как М.И. Брагинский, В.В. Богдан, В.П. Грибанов, Я.Е. Парций, А.Е. Шерстобитов и другими. Труды этих авторов являются теоретической базой данного исследования.

Также были использованы труды таких учёных и специалистов в сфере права, как: С.С. Алексеев, В.Н. Аргунов, В.С. Буров, Д.Х. Валеев, В.П. Васькевич, В.В. Витрянский, М.К. Воробьев, В.С. Ем, В.М. Жуйков, О.Н. Зименкова, О.С. Иоффе, Э.Г. Корнилов, Т.Л. Левшина, Е.Я. Мотовиловкер, Б.И. Пугинский, О.Н. Садилов, Е.И. Свежинцева, А.П. Сергеев, Д.М. Сорк, Е.А. Суханов, В.И. Тобис, О.Р. Халфина, В.Н. Хропанюк, М.Ю. Чельшев, Д.М. Чечот, Б.А. Шаблия, А.М. Эрделевский и другие.

Целью исследования является исследование понятий, видов, форм и способов защиты прав потребителей на основе анализа действующего в Российской Федерации законодательства о защите прав потребителей, соотнесения с отраслевым законодательством, прежде всего, гражданским.

Поставленная цель достигается решением следующих **задач**:

- дать общую характеристику прав потребителей;
- исследовать понятия: «потребитель», «права потребителей», «правовые способы», «формы защита прав»;
- провести анализ законодательства о защите прав потребителей;
- классифицировать права потребителей;
- рассмотреть общие положения о форме и способах защиты прав потребителей;
- раскрыть содержание способов защиты прав потребителей;

- проанализировать формы защиты прав потребителей;
- выявить проблемы, существующие в российском законодательстве о защите прав потребителей;
- разработать предложения по его совершенствованию.

Объектом исследования являются правоотношения, возникающие в сфере защиты прав потребителей.

Предметом исследования являются права потребителей, формы защиты их прав, гражданско-правовые способы защиты прав, нормы законодательства Российской Федерации, доктрина и судебная практика.

Методология и методы исследования. Методологическую основу исследования составили общенаучный (диалектический) метод познания и частно-научные методы: исторический, сравнительно-правовой и метод анализа и толкования правовых актов.

Структура работы. Магистерская работа состоит из введения, двух глав, каждая из которых разделена на два параграфа, заключения, библиографического списка.

Во введении обоснована актуальность, степень изученности темы, определены объект, предмет, цели и задачи исследования, методология и методы исследования, теоретическая и практическая значимость работы.

В главе первой рассматривается общая характеристика прав потребителей.

Во второй главе рассматриваются и анализируются способы и формы защиты прав потребителей.

В заключении подводим итоги проведенного исследования.

Глава 1. Общая характеристика прав потребителей

1.1. Понятие и сущность прав потребителей

После длительного господства административно-командной системы в экономике России на рубеже 80-х и 90-х гг. начался переход к рыночным отношениям. Что потребовало огромных изменений в законодательстве страны. Одним из наиболее важных законов при переходе к рыночной экономике стал закон «О защите прав потребителей».

22 мая 1991 года был принят Закон СССР «О защите прав потребителей», который, однако, в связи с распадом СССР так и не вступил в силу.

В Российской Федерации правовая основа для формирования и реализации целенаправленной политики в сфере защиты прав потребителей была создана с введением в действие 7 февраля 1992 г. Закона «О защите прав потребителей»⁴.

Защита прав потребителя - комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных домашних и иных нужд не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности – изготовителем, исполнителем, продавцом и включает в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей⁵.

Основным нормативным актом, регулирующим отношения по защите прав потребителей в РФ, является Закон РФ «О защите прав потребителей»

⁴ Райлян А.А. Потребительское право России: основные положения. – М., 2014. - С. 464.

⁵ Антонов В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: учебно-практическое пособие - М., 2012. - С. 437.

от 1 января 1992 г., введенный в действие 7 апреля 1992 г. Данный Закон действует сейчас в редакции от 3 июля 2016 г.

Исходя из его анализа, следует, что он является комплексным законодательным актом, который состоит из норм различных отраслей права (например: гражданского, гражданского процессуального, административного права). Большинство норм Закона относятся к гражданско-правовым, поскольку в нем в основном регулируются имущественные отношения между гражданами и лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность.

Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и предпринимателями (продавцами) по поводу продажи товаров, осуществления работ, оказания услуг, т.е. в области удовлетворения многочисленных бытовых потребностей граждан.

Также основополагающим нормативно-правовым актом, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей, является Гражданский кодекс РФ (далее - ГК РФ)⁶. Это вытекает из ст.9 Федерального закона от 26.01.1996 № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации»⁷ и п.1 ст.1 Закона. Кроме того, п.2 ст.3 ГК РФ предусматривает, что нормы гражданского права, содержащиеся в других законах, должны соответствовать ГК РФ. В связи с указанным, приоритет в случае противоречия (коллизии) норм должен отдаваться положениям ГК РФ. Из этого исходит и судебная практика.

Кроме ГК РФ и Закона, отношения в области защиты прав потребителей регулируются иными федеральными законами и правовыми актами РФ, которые должны соответствовать Закону (п.1 ст.1 Закона). К таким законам можно отнести: Федеральный закон от 10.01.2003 № 18-ФЗ

⁶ Гражданский кодекс РФ: федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.07.2016) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. - Ч.1. - Ст. 3301.

⁷ Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 5. - Ст. 411.

«Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»⁸, Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»⁹, Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»¹⁰ и другие. Однако Верховный Суд РФ предписывает в случаях, когда отдельные виды гражданско-правовых отношений с участием потребителей, помимо норм ГК РФ, регулируются специальными законами РФ (например, договоры перевозки, энергоснабжения), применять Закон в части, не противоречащей ГК РФ и специальному закону, т.е. приоритет отдается положениям специального закона. При этом необходимо учитывать, что специальные законы, принятые до введения в действие части второй ГК РФ, применяются к указанным правоотношениям в части, не противоречащей ГК РФ и Закону.

Под иными правовыми актами РФ, согласно ст.3 ГК РФ, понимаются Указы Президента РФ и Постановления Правительства РФ. Они относятся к подзаконным актам и не входят в состав понятия «законодательство». Указанные акты должны приниматься в соответствии с ГК РФ и Законом и не могут им противоречить. В случае их противоречия применяется ГК РФ или Закон (п.5 ст.3 ГК РФ).

В соответствии с п.2 ст.1 Закона, Правительство РФ не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей. Вместе с тем, как верно заметил М.Ю. Чельшев, полностью исключить подзаконные акты федеральных органов исполнительной власти в сфере охраны прав потребителей нельзя¹¹.

В современном обществе потребитель является одним из основных участников гражданского оборота.

⁸ Собрание законодательства РФ. – 2003. – № 2. – Ст. 170.

⁹ Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – Ст. 5491.

¹⁰ Собрание законодательства РФ. – 2000. – № 2. – Ст. 150.

¹¹ Постатейный комментарий к Закону РФ о защите прав потребителей / Под общ. ред. Чельшева М.Ю. – М., 2012. – С. 41.

В действующем в нашей стране законодательстве термин «потребитель» встречается довольно часто. Трактовка этого термина в различных нормативно-правовых актах разнообразна.

В настоящей работе речь пойдет об узкой трактовке термина «потребитель», которая дается в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей»¹², где разъясняются основные понятия, используемые в нем.

Согласно Закону, потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Из данного определения следует, что потребителем может быть только гражданин (физическое лицо). Имеются в виду не только граждане РФ, но и иностранные граждане, а также лица без гражданства. Таким образом, при применении норм указанного Закона юридические лица не могут быть отнесены к потребителям. Кроме того, Закон не применяется, если гражданин зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя и приобретает, заказывает либо использует товары (работы, услуги) для ведения предпринимательской деятельности, а также, когда будет установлено, что гражданин приобретает, заказывает, использует товары (работы, услуги) для деятельности, признанной судом предпринимательской. В соответствии с абз.3 п.1 ст.2 ГК РФ, под предпринимательской деятельностью понимается самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность, направленная на систематическое получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг лицами, зарегистрированными в этом качестве в установленном законом порядке.

¹² Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140.

В качестве потребителя Закон рассматривает и гражданина, который только имеет намерение приобрести товар или заказать работу либо услугу. Это означает, что некоторые нормы Закона должны применяться и до того, как между сторонами возникнут договорные отношения. Таким образом, ряд норм Закона распространяется и на преддоговорные отношения. Особенно это касается ст. ст.8-12 Закона, регулирующих предоставление потребителям информации.

Согласно Закону, потребителем может быть также и гражданин, который непосредственно не приобретал товар или не заказывал работу (услугу), но пользуется ими.

В юридической литературе приводятся высказывания по расширению понятия «потребитель». Так, Э. Корнилов считает целесообразным внесение изменений в понятие «потребитель», включив в него помимо физического и юридическое лицо, ограничив пределы применения норм Закона к последнему сферой личного потребления¹³.

Полагаем, что включение в понятие «потребитель» в определенных случаях юридических лиц приведет к утрате четкой направленности политики защиты прав потребителей, так как принятый Закон имеет основную цель - защитить права потребителя-непрофессионала, более слабого экономически и юридически, чем его контрагент на потребительском рынке. Юридические лица имеют возможность защитить себя без предоставления им дополнительных прав, которые предусмотрены Законом для граждан-потребителей: альтернативная подсудность, освобождение от уплаты государственной пошлины, возмещение морального вреда и т.д.

Положение потребителя как основного участника правоотношений, складывающихся на рынке товаров и услуг, в научных исследованиях, как правило, характеризуется через понятие «правовой статус», раскрывающий, как указывает Н.И. Матузов, роль, место и значение субъекта в обществе, его

¹³ Корнилов Э. Вопросы совершенствования законодательства о защите прав потребителей. – М., 2012. - № 1. - С. 68.

возможности, принципы взаимоотношений с иными субъектами и государством¹⁴.

Так, В.В. Данилов определяет правовой статус потребителя как комплексную правовую категорию, отражающую взаимоотношения между потребителем, государством, производителем товаров (работ, услуг), продавцом через совокупность общепризнанных прав и установленных обязанностей потребителя¹⁵.

Правовой статус потребителя И.В. Кирюшина рассматривает в субъективном смысле как систему специфичных возможностей, предоставленных потребителю правом, и, в объективном, смысле как систему норм права, представляющую собой комплексный правовой институт, включающий нормы различных отраслей права, регулирующих особую группу общественных отношений, возникающих в сфере осуществления и защиты прав потребителей¹⁶.

Если рассматривать правовой статус потребителя как часть правового статуса физического лица, то он будет являться конкретным проявлением его общего правового статуса, т.е. быть специальным правовым статусом, поскольку, как потребитель, физическое лицо приобретает дополнительные права и преимущества.

Специальный правовой статус потребителя составляет неотъемлемую часть общего правового статуса, юридически определяемого нормами права. Специальный правовой статус потребителя - это совокупность прав и обязанностей, закрепленных законодательством о защите прав потребителей, а так же гарантий осуществления этих прав путем закрепления особого гражданско-правового механизма их защиты.

Точка зрения Р.О. Халфиной относительно того, что правовой статус гражданина «определяется не только теми правами и благами, которые

¹⁴ Матузов Н. И. Правовой статус потребителя. – М., 2012. – С. 114.

¹⁵ Данилов В.В. Защита прав потребителя в системе конституционных прав человека. Автореф. ... канд. юрид. наук. - М., 2009. – С. 8.

¹⁶ Кирюшина И.В. Правовой статус потребителя : монография. - Барнаул, 2009. - С. 8.

предоставляются ему обществом и охраняются государством, но и обязанностями, возлагаемыми на него»¹⁷. Потребитель, как полноценный участник правоотношения, наделен не только правами, но и обязанностями, которые он должен исполнять. Необходимо учитывать, что дополнительные (специфические) права, прежде всего, на защиту, предоставляются потребителю в случае нарушения его права со стороны предпринимателя, и он не должен ими злоупотреблять.

Специальный правовой статус потребителя необходим как средство усиления гарантий прав и преодоления экономического и правового неравенства с предпринимателем.

В Законе РФ «О защите прав потребителей» закреплены признанные во всем мире права потребителей. Так, преамбула Закона перечисляет их общие (основные) права: на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов. К общим (основным) правам также относятся права: на возмещение вреда, в том числе на компенсацию морального вреда, на свободный выбор товаров (работ, услуг), предусмотренные в ст. ст.14-16 Закона.

Кроме этих прав, потребители имеют и иные права, которые в юридической литературе именуется специальными¹⁸. Если общие права принадлежат любому потребителю при возникновении правоотношений с изготовителем (исполнителем, продавцом), то наличие специальных прав обусловлено спецификой соответствующих отношений сторон. К специальным правам относятся: права при купле-продаже товаров ненадлежащего качества (ст.18 Закона); право на обмен товара при купле-

¹⁷ Халфина Р.О. Общее учение о правоотношении. - М., - 2013. – С. 125.

¹⁸ Шабля, Б.А. Права потребителей при выполнении работ (оказании услуг) и их защита: автореф. дисс... канд. юрид. наук. – Омск., 1999. – С. 14-15; Постатейный комментарий к Закону РФ о защите прав потребителей / Под общ. ред. Парций Я.Е. – М., 2013. – С. 11.

продаже товаров надлежащего качества (ст.25 Закона); права при нарушении сроков выполнения работ или оказания услуг (ст.28 Закона); права при обнаружении недостатков выполненной работы или оказанной услуги (ст.29 Закона); иные права потребителей, предусмотренные главой III Закона, при выполнении работ или оказании услуг (например: право потребителя на расторжение договора о выполнении работы или оказании услуги; право потребителя на надлежащее качество материала, предоставленного исполнителем для выполнения работы; права потребителя в случае выполнения работы из материала (с вещью) потребителя, право потребителя на своевременное информирование его об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность её завершения в срок).

1.2. Классификация прав потребителей

Одним из прав, принадлежащих всем без исключения потребителям, является **право на просвещение** в области защиты прав потребителей. Данное право обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Одной из причин введения этой нормы является слабое знание потребителями своих прав. Данная норма – статья 3 Закона - носит декларативный характер и в большей степени относится к области государственного планирования в области образования. Дополнительных прав потребителю данная норма практически не предоставляет, она также не регулирует порядок реализации прав, предоставляемых потребителю другими нормами Закона.

Одним из важных направлений в области защиты прав потребителей является осуществление мероприятий по правовому просвещению потребителей. В этой связи все большую значимость приобретает организация системы правового образования потребителей и предпринимателей, формирование основ потребительской культуры населения через СМИ, через сеть Интернет.

Для достижения целей, провозглашенных в ст. 3 Закона, будет способствовать проведение семинаров, круглых столов, конференций, лекционных занятий с учащимися, студентами учреждений среднего и высшего профессионального образования, а также включение дисциплины «Защита прав потребителей» в образовательные программы. Правовое просвещение потребителей будет способствовать укреплению хозяйственных отношений на потребительском рынке, более точному и правильному толкованию и реализации правовых норм законодательства о защите прав потребителей не только в рамках судебного процесса.

Так же Законом закреплено **право потребителя на качественный товар**. Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если продавец, при заключении договора, был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, то продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) по описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству товара, продавец обязан передать потребителю товар, соответствующий этим требованиям.

Четкое определение понятия «качества» имеет огромное значение для применения Закона, в особенности норм об ответственности за продукцию ненадлежащего качества (с недостатками).

Товар, работа или услуга признаются качественными в случаях:

- соответствия качества договору;
- пригодности для целей его непосредственного использования, если в договоре отсутствуют условия о качестве товара (работы, услуги);
- пригодности для использования в конкретных целях, оговоренных при заключении договора;
- соответствия образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию;
- соответствия требованиям стандарта, если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству.

Такие требования предусматривались, в основном, в стандартах, под которыми Закон понимает государственные стандарты, санитарные, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

На практике широко распространена продажа по образцам и (или) описанию. Образец - это изделие, потребительские (эксплуатационные) характеристики которого определяют требования к качеству передаваемого товара. Описание товара - это перечень потребительских (эксплуатационных) характеристик, которыми должен обладать передаваемый товар (может сопровождаться графическим изображением, фотографией и т.п.).

Особенности продажи товаров по образцам регулируются ст.497 ГК РФ и Правилами продажи товаров по образцам, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21.07.1997 № 918 (ред. от 04.10.2012)¹⁹.

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

1. Безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
2. Соразмерного уменьшения покупной цены;
3. Замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
4. Замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
5. Расторжения договора купли-продажи; причем потребитель обязан возвратить товар с недостатками.
6. В соответствии со ст. 503 ГК РФ потребитель вправе потребовать расторжения договора купли-продажи товара независимо от того, насколько существенными были нарушения требований к его качеству.
7. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

К числу основных прав потребителей относится право на безопасность товаров (работ, услуг).

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя (ст. 7 Закона).

Однако из приведенного определения неясно, что же все-таки следует понимать под безопасностью.

¹⁹ Об утверждении правил продажи товаров по образцам: постановление Правительства РФ от 21.07.1997 № 918 (ред. от 04.10.2012) // Собрание законодательства РФ. – 1997. - № 30. - Ст. 3657.

Т.Д. Левшина понимает под безопасностью отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде при обычных условиях использования, хранения, транспортирования, утилизации товара (результата работы) или в процессе выполнения работы (оказания услуги)²⁰.

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

Как указывает В.И. Тобис, в зависимости от уровня экономического развития страны, особенностей климатических и санитарно-эпидемиологических условий, физиологических особенностей народонаселения и других факторов границы, отделяющие допустимый риск использования, хранения, транспортирования или утилизации товара (работы, услуги), от недопустимого, могут устанавливаться государствами на различных уровнях²¹.

Право на безопасность обеспечивается ответственностью продавца, исполнителя, изготовителя за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина и государственным надзором над безопасностью товаров (работ, услуг) (ст. ст. 14 и 40 Закона).

Товар, на который законами или стандартами установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни здоровья потребителя и охрану

²⁰ Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: курс лекций. – М., 2013. – С. 44.

²¹ Постатейный комментарий к Закону РФ о защите прав потребителей / Под ред. Зименковой О.Н., Левшиной Т.Д., Тобиса В.И., Шерстобитова А.Е. – М., 2011. – С.45.

окружающей среды и предотвращения причинения вреда имуществу потребителя, а также средства, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителя, подлежат обязательной сертификации в установленном порядке. Перечни товаров подлежащих обязательной сертификации, утверждаются Правительством Российской Федерации.

Не допускается продажа товара, в том числе импортного товара, без информации о проведении обязательной сертификации и не маркированного в установленном порядке знаком соответствия требованиям, установленным законом.

За реализацию товаров без проведения обязательной сертификации, необоснованную выдачу сертификата, отсутствие информации об этом установлена имущественная, административная и уголовная ответственность.

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

Под сроком службы понимается период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине (п.1 ст.5 Закона).

Под сроком годности понимается период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению (п.4 ст.5 Закона). Сроки годности устанавливаются на: продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы).

Продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается (п.5 ст.5 Закона). Более того, п.2 ст.472 ГК РФ предусматривает обязанность продавца передать покупателю товар, на

который установлен срок годности, с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности, если иное не предусмотрено договором.

Следует согласиться с мнением О. Гутникова, который считает нецелесообразным исключение из п.5 ст.5 Закона запрета на реализацию товаров без установления на них срока службы, так как обязанность определять срок службы установлена в отношении именно тех товаров, которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде²².

Если изготовитель (исполнитель) не обеспечит безопасность товара (работы) в течение указанных сроков и будет причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, то он несет ответственность, в соответствии со ст.14 Закона.

Одним из средств обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) является предусмотренная Законом обязанность изготовителя (исполнителя) в необходимых случаях указывать в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом специальные правила использования товара (результата работы), его хранения, транспортировки и утилизации, а продавец (исполнитель) обязан доводить эти правила до сведения потребителей (п.3 ст.7 Закона).

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока

²² Гутников О. Комментарии к изменениям в законодательство о защите прав потребителей. - 2013. - № 2. - С. 15.

службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Следует отметить, что имущественная ответственность изготовителя за нарушение этого права законом не установлена, что, однако, не лишает потребителя возможности добиваться восстановления этого права и возмещения причиненного вреда.

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

В соответствии со ст.2 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «об информации, информационных технологиях и о защите информации»²³, под информацией понимают сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления.

Согласно ст.8 Закона, потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Информация доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) в наглядной и доступной форме на русском языке.

Закон не раскрывает понятие «необходимая информация». Толковый словарь русского языка²⁴ толкует слово «необходимая» как «такая, без которой нельзя обойтись, нужная, обязательная». Таким образом, под необходимой информацией должна пониматься информация, которая, в соответствии с Законом, является обязательной.

Закон также не дает определение достоверной информации. В Толковом словаре русского языка²⁵ слово «достоверная» трактуется как «верная, не вызывающая сомнений». Полагаем, следует согласиться с Т.Л.

²³ Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 31 (1 ч.). – Ст. 3448.

²⁴ Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка. – М., 2013. – С. 418.

²⁵ Ожегов С.И. Указ. соч. – С. 179.

Левшиной²⁶, что под достоверной информацией необходимо понимать информацию, в которой сведения соответствуют действительности.

Доступная для потребителя форма доведения информации означает, что информация должна быть предоставлена в форме (письменной или устной), позволяющей потребителю понять её содержание²⁷.

С целью совершенствования законодательства в области защиты прав потребителей необходимо конкретизировать ряд положений Закона, в частности, раскрыть понятие «наглядной и доступной формы».

Согласно ст.9 Закона, информация об изготовителе (исполнителе, продавце) включает фирменное наименование (наименование) организации, место её нахождения (юридический адрес) и режим работы. Указанные сведения продавец (исполнитель) должен размещать на вывеске.

Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия, а также информация о выдавшем органе.

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора (п.1 ст.10 Закона). При этом по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

Например, специфика информации и способы её доведения по отдельным видам товаров предусмотрены Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными Постановлением Правительства РФ от

²⁶ Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: курс лекций. – М., 2013. – С. 44.

²⁷ Левшина Т.Д. Указ. соч. – С. 30.

19.01.1998 № 55 (ред. от 22.06.2016)²⁸, а по отдельным видам работ и услуг - Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 (ред. от 04.10.2012)²⁹, и другими правовыми актами.

Как справедливо отмечает В.И. Таланцев³⁰, своевременность предоставления информации предполагает её полное наличие уже при заключении договора. Кроме того, на доведение до потребителя информации при заключении договора купли-продажи или договора о выполнении работ (оказании услуг) указывается в п.2 ст.8 Закона.

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

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги);
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг);
- цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- срок службы или срок годности товаров (работ);
- место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в п.4 ст.7 настоящего Закона;

²⁸ Собрание законодательства РФ. – 1998. – № 4. – Ст. 482.

²⁹ Собрание законодательства РФ. – 1997. – № 34. – Ст. 3979.

³⁰ Защита прав потребителей: 100 вопросов и ответов / Под ред. Таланцева В.И. – М., 2011. - С.62.

- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

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

Информация о сертификации товара представляется в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия и указанием в технической документации сведений о проведении сертификации. Продукты питания, упакованные или расфасованные на территории Российской Федерации, должны быть снабжены информацией о месте их изготовления.

В связи с утверждением технических регламентов в качестве обязательных к исполнению и применению документов и переводом стандартов в категорию добровольно применяемых, считаем необходимым нормативно закрепить параметры шрифтового оформления этикеток (упаковок и проч.) продуктов питания в Проекте Федерального закона № 30217-5 «Технический регламент о маркировке пищевых продуктов для потребителей», установив минимальный размер высоты строчных букв.

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

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

Согласно указанной статье Закона, ответственность наступает за непредставление потребителю возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге). В этом случае потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При этом законодатель установил презумпцию отсутствия у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге).

При расторжении договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Как справедливо отмечает М.Ю. Чельшев³¹, категория «разумный срок» используется не только в рассматриваемом Законе, но и в ГК РФ, в частности, ст.314.

Законодательство РФ не дает определение разумного срока. В юридической литературе высказана точка зрения, что под этим сроком следует понимать объективно необходимый и возможный для исполнения обязательства срок при существующих в момент его исполнения обстоятельствах, возможностях должника, с учетом существа обязательства, способа его исполнения, сложившейся практики³².

Кроме ответственности за сам факт непредставления информации, продавец (исполнитель) несет ответственность, предусмотренную п. п.1 - 4

³¹ Постатейный комментарий к Закону РФ о защите прав потребителей / Под общ. ред. Чельшева М.Ю. – М., 2012. – С. 99.

³² Гражданское право России: учебник в двух частях / Под ред. Цыбуленко З.И. – М., 2012. Ч.1. – С. 395.

ст.18 или п.1 ст.29 Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие непредставления последнему полной и достоверной информации об этом товаре (работе, услуге). При этом бремя доказывания причинной связи возлагается на покупателя (п.4 ст.495 ГК РФ).

Статья также предусматривает, что при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном ст.14 Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

При импорте товаров случаются ситуации, когда неверный перевод инструкции на русский язык влечет за собой предоставление недостоверной информации о товаре. Об этом потребитель узнает не сразу, как следствие он лишается возможности правильной эксплуатации товара, чем нарушаются его права, поэтому следует обязать импортеров следить за достоверностью переводов информации о товарах на русский язык и утверждать их в специализированных органах.

Необходимо установить ответственность продавца и изготовителя за дачу заведомо ложной информации в сфере защиты прав потребителей. Например, продавец вывешивает у себя в магазине объявление о том, что товары, на которые он установил скидку возврату и обмену не подлежат. Хотя, каких либо оговорок о товарах, проданных со скидкой, в законодательстве не найдено. Законодатель не различает товары на проданные со скидкой и без таковой. Можно привести следующий пример, продавец также вывешивает объявление о том, что в соответствии со ст.18 Закона требование о расторжение договора купли-продажи относительно технически сложных товаров не предъявляется. Потребитель не имеет

специального образования, чтобы различать достоверную информацию от недостоверной.

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. Другие причины не могут служить основанием для удовлетворения требования потребителя о замене товара надлежащего качества.

Право на обмен товара надлежащего качества следует отличать от прав потребителя, связанных с обнаружением недостатков товара. Основанием для возникновения прав потребителя, связанных с обнаружением недостатков товара, является нарушение его прав, выразившееся в продаже ему товара ненадлежащего качества. Право же на обмен товара надлежащего качества существует у потребителя вне зависимости от нарушения его прав.

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 ярлыки. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Указанное требование может быть предъявлено только продавцу, у которого приобретен товар, ни изготовитель, ни импортер, ни уполномоченные представители такие требования удовлетворять не обязаны.

Однако не все товары подлежат обмену. В настоящее время действует Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не

подлежащих возврату или обмену, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55. К числу таких товаров относятся, например: предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты), изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, животные, растения.

Согласно п.2 ст.25 Закона, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу. В этом случае продавец обязан сообщить потребителю о поступлении товара в продажу.

Потребитель может отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы только в случае, если им первоначально было заявлено требование об обмене, которое не было удовлетворено продавцом по указанным в законе причинам. В том случае, если потребитель сразу заявляет требование о возврате денег, такое требование не подлежит удовлетворению, поскольку не соответствует Закону.

Закон не предусматривает ответственности продавца за неисполнение обязанности уведомить потребителя о поступлении аналогичного товара в продажу. Возникает вопрос, как быть в данный период времени с товаром, ведь норма закона указывает на то, что обмен производится при поступлении аналогичного товара. За это время товар может потерять товарный вид, а потребитель, соответственно, право на обмен.

С развитием в мире средств связи (видеотелефон, телевидение, электронная почта, Интернет и др.) на рынке, в том числе российском, появилось множество ранее неизвестных способов продвижения и продажи товаров (работ, услуг), таких как, например, продажи через телемагазины,

Интернет и видеотелефон. Суть продаж через телемагазины сводится к тому, что потребитель видит товар по телевизору и может принять решение о покупке, для этого он оформляет заказ по телефону и товар доставляют ему через курьера либо по почте. Продажа через Интернет и видеотелефон позволяет потребителю увидеть большой спектр товаров в то время, когда он захочет, и немедленно сделать заказ. Предметом таких продаж могут выступать не только товары, но и работы или услуги (например, составление гороскопов, заочное обучение). Такие продажи, когда договоры заключаются сторонами на расстоянии (заочно) с помощью средств связи, получили название дистанционные продажи³³.

Кроме того, в последние годы увеличилось количество договоров, заключаемых с потребителями вне мест обычного ведения торговли (на дому, в офисе, на улице и т.п.), так называемые прямые продажи³⁴.

К сожалению, в Российской Федерации, в отличие от стран Евросоюза, нормы, специально регулирующие сферу дистанционных и прямых продаж, отсутствуют в законодательных актах, что приводит к увеличению числа недобросовестных организаций, действующих в данной сфере, а также увеличению числа мошенничества и обмана потребителей. Тем самым наносится вред не только потребителям, но и организациям, которые стремятся действовать добросовестно.

Если потребитель приобрел товар дистанционным способом, то есть способом, исключающим возможность непосредственного ознакомления с товаром, он вправе отказаться от такого товара в течение семи дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

³³ Мошкович М. Правильный Интернет // ЭЖ-Юрист. – 2012. – № 37. – С. 9.

³⁴ Орешкина О.В. Дистанционная торговля товарами // Внешнеторговое право. – 2011. – № 1. – С. 33.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Если в товаре, приобретенном дистанционным способом, имеется недостаток, то его возврат продавцу осуществляется по правилам ст. 18 Закона.

Право на отказ от товара, приобретенного дистанционным способом, распространяется также и на технически сложные товары.

При продаже товаров и услуг через Интернет, информацию, которая должна быть предоставлена потребителю в соответствии с законодательством, следует размещать таким образом, чтобы потребитель имел к ней непосредственный доступ и был ознакомлен с ней до оформления заказа.

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 договору.

Данная норма может ввести потребителя в заблуждение относительно того, может ли он без существенных для себя проблем отказаться от исполнения договора подряда или выполнения услуг.

Эта статья предоставляет потребителю право на отказ от исполнения договора с исполнителем в одностороннем порядке независимо от поведения исполнителя. Потребитель имеет право расторгнуть договор с исполнителем в случае нарушения последним сроков выполнения работ (оказания услуг), к которым относятся сроки начала и окончания работ, а также промежуточные сроки. В этом случае исполнитель не вправе требовать возмещения своих

затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу или оказанную услугу (п. 1 и 4 ст. 28 Закона).

Кроме того, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора (п. 1 ст. 29 Закона)³⁵.

Дело в том, что, устанавливая право отказа потребителя от исполнения договора, законодатель не предусмотрел право того же потребителя требовать возврата денежных средств, уплаченных потребителем по договору подряда или возмездного оказания услуг в качестве аванса.

В соответствии с пунктом 4 статьи 453 ГК РФ стороны не вправе требовать возвращения того, что было исполнено ими по обязательству до момента изменения или расторжения договора, если иное не установлено законом или соглашением сторон. Таким образом, если договор предусматривает уплату аванса, но не предусматривает его возврата в случае расторжения договора, потребитель в случае реализации своего права на основании комментируемой нормы лишается возможности вернуть уплаченные денежные средства, даже если услуги или работы были оплачены полностью, а исполнитель даже не приступил к исполнению договора.

В соответствии с пунктом 5 статьи 453 ГК РФ, если основанием для изменения или расторжения договора послужило существенное нарушение

³⁵ Брагинский М.И. Договорное право: договоры о выполнении работ и оказании услуг. - М., 2013. – С. 105.

договора одной из сторон, другая сторона вправе требовать возмещения убытков, причиненных изменением или расторжением договора. Однако в данном случае отказ от исполнения договора не связан с нарушением продавцом каких-либо обязательств, расторжение договора происходит только по желанию потребителя. Поэтому ему не удастся истребовать аванс как убытки, понесенные в связи с расторжением договора.

Следует заметить, что описанный казус не является чем-то уникальным для законодательства о защите прав потребителей и для всего гражданского законодательства в целом. Многие нормы, устанавливающие право одной из сторон на отказ от исполнения договора, содержат также указания о возврате исполненного по этому договору стороной, отказывающейся от его исполнения, но есть также ряд норм, которыми устанавливается право одной из сторон договора отказаться от его исполнения без нарушения контрагентом своих обязательств, но при этом данные нормы не содержат указания на то, что сторона, воспользовавшаяся этим правом, имеет право истребовать исполненное по этому договору.

В остальном же, любые условия договора, ограничивающие тем или иным образом право потребителя отказаться от исполнения договора подряда или оказания услуг, ничтожны. Ничтожны и соглашения, устанавливающие размер расходов исполнителя, подлежащих возмещению. У потребителя есть обязанность возместить только фактически понесенные расходы, но не согласованные при заключении договора.

Если исполнитель предъявляет потребителю требования о возмещении им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, то исполнитель обязан обосновать свои требования и предъявить как доказательства понесенных им расходов, так и их размеров.

Здесь следует обратить внимание на то, что в большинстве случаев очень трудно выделить расходы организации, понесенные ей в связи с исполнением конкретного договора, поскольку к таким расходам относятся и

те, которые совершаются для обеспечения деятельности организации в целом (аренда помещений, выплата зарплаты персоналу и т.д.). Поэтому точное определение расходов, связанных с исполнением обязательств по конкретному договору, чаще всего невозможно без проведения полного аудита всей деятельности организации. Однако это не исключает возможности предъявления исполнителем требований о возмещении определенных расходов, если у него имеются доказательства того, что они произведены для исполнения именно того договора, от исполнения которого отказался потребитель.

Право потребителя на государственную и общественную защиту своих прав обязывает органы государственной власти осуществлять государственный надзор за соблюдением продавцами и изготовителями товаров, исполнителями работ и услуг обязательных для них требований и прав потребителей, обеспечивать доступ потребителей к правосудию, наделять органы местного самоуправления и общественные объединения потребителей полномочиями по защите прав потребителей.

Так, на государственном уровне надзор за соблюдением прав потребителей осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей (Роспотребнадзор). В соответствии с Положением о Роспотребнадзоре, а также законом «О порядке рассмотрения обращений граждан в РФ» Роспотребнадзор осуществляет проверку деятельности потенциального нарушителя прав потребителя на основании письменного заявления лица, чье право нарушено. По результатам этого обращения Роспотребнадзор проводит с организацией беседу, нацеленную на добровольное удовлетворение требований потребителя, проверку (внеплановую выездную, документарную) соблюдения прав потребителей, налагает административное взыскание в виде штрафа, если в результате проверки были выявлены нарушения прав потребителей. Вместе с тем, обязывать продавца (исполнителя и т.д.) удовлетворить

требования потребителя Роспотребнадзор не уполномочен, поскольку это прерогатива суда.

Общественная защита прав потребителей осуществляется обществами защиты прав потребителей. Это узконаправленные некоммерческие организации в форме общественных объединений, созданные с целью защиты прав потребителей. Вместе с тем, общества защиты прав потребителей – это объединение высококлассных юристов – специалистов исключительно по защите прав потребителей. Работа в этой узкой сфере позволяет нам знать законодательство о защите прав потребителей намного углубленней, чем даже судьи, видеть коллизии и пробелы в законодательстве и использовать это при защите прав потребителей, знать о подводных камнях, связанных с защитой прав потребителей и уметь их обходить.

Тем не менее, единая комплексная система норм обеспечения контроля и надзора на практике отсутствует. Масштабы и эффективность государственного контроля (надзора) не соответствуют масштабам нарушений прав потребителей. Снижая свое надзорное присутствие в рыночных отношениях, государство не обеспечивает исполнение судебных решений в пользу потребителей. Снижается и уровень ответственности за нарушения прав потребителей. Уголовная ответственность за обман потребителей отменена, а административная несопоставима с выгодой от нарушений, что, безусловно, дополнительно стимулирует изготовителей (исполнителей, продавцов) на новые и более тяжкие нарушения.

Необходимо усилить публично-правовой аспект обеспечения прав и законных интересов потребителей, увеличив ответственность за правонарушения в области законодательства о защите прав потребителей.

Подводя **итог**, следует сделать вывод о том, что Законодательство, регулирующее отношения в сфере защиты прав потребителей совершенствуется, вводятся новые понятия.

В данной главе раскрывается понятие защиты прав потребителей, описывающее сферы и органы, которые регулируют данные отношения, перечислены области распространения Закона «О защите прав потребителей».

Законодатель наделяет потребителя целым рядом особых «преддоговорных» прав, основанием возникновения которых служит проявление потребителем намерения приобрести товар: право на свободный выбор товаров, право на информацию о товаре, продавце (исполнителе, изготовителе). Вышеперечисленные права потребителей должны неукоснительно соблюдаться.

Анализ действующего законодательства о защите прав потребителей позволяет говорить о том, что система нормативных актов, регулирующих отношения в данной сфере, представляет собой сложную иерархическую структуру, не лишенную противоречий и требующую правильного соотношения отдельных её элементов.

Важно подчеркнуть, что принятие закона «О защите прав потребителей» стало важной гарантией основных прав граждан-потребителей в торговом обслуживании.

Глава 2. Защита прав потребителей: способы и форма

2.1. Способы защиты прав потребителей

Согласно словарю С.И. Ожегова, то под способом понимаются «действия или система действий, применяемые при исполнении какой-нибудь работы, при осуществлении чего-нибудь»³⁶. То есть под способом должна пониматься определенного рода деятельность субъекта права: последовательная, целенаправленная и т. д.

В действующем законодательстве РФ отсутствует определение способа защиты, а лишь содержится перечень способов, которые могут быть использованы в случае нарушения или оспаривания гражданских прав.

В общем виде понятие способа защиты определено Д.М. Чечотом как «предусмотренного законом действия, непосредственно направленного на защиту права»³⁷.

По мнению М.К. Воробьева, «Способы защиты - это типичные формы непосредственного воздействия на спорное право, выкристаллизовавшиеся в результате колоссального опыта, накопленного судебной практикой»³⁸.

Исходя из изложенного выше понятия защиты прав потребителей способы защиты прав потребителей можно определить как предусмотренные ГК РФ, Законом «О защите прав потребителей», иными законами, регулирующими отношения с участием потребителей, действия управомоченных и обязанных лиц либо юрисдикционных органов, направленные на устранение препятствий на пути реализации прав потребителей.

³⁶ Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка. – М., 2005. – С. 241.

³⁷ Чечот Д.М. Субъективное право и формы его защиты. - Л., 2013. - С. 71-72.

³⁸ Воробьев М.К. О способах защиты гражданских прав. Новосибирск, 2011. - С. 93.

Ст. 12 ГК РФ предусматривает следующие способы защиты прав граждан в случае их нарушения со стороны третьих лиц:

- признания права;
- восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;
- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;
- признания недействительным решения собрания;
- признания недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления;
- самозащиты права;
- присуждения к исполнению обязанности в натуре;
- возмещения убытков;
- взыскания неустойки;
- компенсации морального вреда;
- прекращения или изменения правоотношения;
- неприменения судом акта государственного органа или органа местного самоуправления, противоречащего закону;
- иными способами, предусмотренными законом.

По сравнению с ГК РФ 1964 г. перечень вышеназванных способов значительно расширился, хотя новшеств было всего два: впервые на законодательном уровне закреплены самозащита гражданских прав и возмещение морального вреда. Введение новых способов защиты прав граждан и детализация старых были обусловлены поворотом государства лицом к своим гражданам: от массовых ценностей к индивидуалистическим, имеющим в своей основе права, свободы и интересы отдельного человека.

В настоящее время граждане имеют возможность защищать свои права как в судебном, так и внесудебном порядке. Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности выбора.

Применительно к рассматриваемой сфере используются следующие гражданско-правовые способы защиты: самозащита права, возмещение убытков, взыскание неустойки, возмещение морального вреда, изменение или прекращение правоотношения. Каждый из этих способов успешно применяется при осуществлении защиты прав потребителей, что подтверждается судебной практикой и практикой деятельности общественных организаций и органов местного самоуправления (далее - ОМС). Особенность способов защиты прав потребителей заключается в том, что в каждой конкретной ситуации они могут применяться по отдельности или все в совокупности³⁹.

Таким образом, выбор способа защиты прав покупателя по закону принадлежит покупателю. Изменение судом кассационной инстанции избранного истцей способа защиты ее права признано неправомерным.

Самозащита гражданских прав была впервые выделена в ГК РФ (ст.14) в качестве самостоятельного способа защиты.

Особый интерес для дальнейшего исследования представляет самозащита гражданских прав. Под самозащитой следует понимать осуществление самостоятельно управомоченным лицом действий фактического и (или) юридического характера, направленных на устранение нарушений права⁴⁰. В статье 14 ГК РФ говорится, что способы самозащиты должны быть соразмерны нарушению и не выходить за пределы действий, необходимых для его пресечения. Буквальное толкование данной нормы

³⁹ Басин Ю.Г. Основы гражданского законодательства о защите субъективных гражданских. Саратов, 2011. - С. 36.

⁴⁰ Грибанов В.П. Осуществление и защита гражданских прав. М., 2011. - С. 117, 132.

позволяет сделать вывод, что условием самозащиты является факт нарушения права. Нет нарушения - невозможна и самозащита. Необходимая оборона и крайняя необходимость - это два самостоятельных способа самозащиты, предусмотренных специальными нормами (ст. 1066, 1067 ГК РФ).

По мнению В.В. Богдана понимание «самозащиты» как гражданско-правового способа защиты прав потребителей более предпочтительно, поскольку именно в потребительских правоотношениях особенно ярко проявляется одновременное совершение фактических и юридических действий, направленных на охрану имущественных прав и интересов потребителя⁴¹.

Способ самозащиты гражданских прав - это действие или система действий по защите гражданских прав, предпринимаемых управомоченным на то в силу закона или договора лицом, без обращения в соответствующие государственные или иные правоохранительные органы⁴². Выбор способа самозащиты зависит от характера нарушения и тех вредных последствий, которые возникли в результате этого нарушения. В Законе (ст. 23, 28) установлены конкретные способы защиты нарушенных прав, которые могут самостоятельно, в рамках самозащиты, быть реализованы управомоченным лицом без обращения в соответствующие государственные органы (изменение или прекращение правоотношения, возмещение убытков, взыскание неустойки).

Разновидностью самозащиты права является претензионный порядок урегулирования споров. Это значит, что при нарушении прав потребителя при оформлении покупки или заказа необходимо обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия. Например, если потребителем приобретен некачественный товар, не отвечающий его

⁴¹ Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг // Юрист № 7, 2012. - С. 11.

⁴² Свердлык Г. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация // Хозяйство и право. - 2014. - № 1. - С. 38.

запросам, или его эксплуатация по каким-либо причинам невозможна, то потребитель имеет право вернуть 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 (ст. 18 Закона). Требования потребителя подлежат удовлетворению в добровольном порядке. В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права, потребитель может составить письменную претензию, где излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. Если не последует ответа, 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 вреда.

Как показывает практика, самостоятельно потребителем самозащита применяется редко. Это связано с тем, что данный способ защиты прав в рассматриваемой сфере имеет большие особенности. Покупатель (заказчик) является наиболее незащищенным субъектом потребительского рынка от недобросовестности продавцов (изготовителей, исполнителей) поскольку уровень информированности граждан о своих потребительских правах явно недостаточен: умело пользоваться предоставленными Законом правами, а тем более их защитить, могут немногие. В этой связи особая роль отводится органам местного самоуправления (ст. 44 Закона) и общественным организациям (ст. 45 Закона), осуществляющим защиту прав потребителей и наделенным соответствующими полномочиями. Следовательно, право потребителя на самозащиту на практике реализуется совместно с вышеуказанными органами.

Меры, применяемые по отношению к недобросовестным продавцам (изготовителям, исполнителям) данными организациями по заявлению

потребителя (устному или письменному), и представляют собой способ самозащиты прав граждан на рынке продукции и услуг.

Все вышесказанное подтверждает вывод о том, что в настоящее время, в связи со спецификой защиты прав потребителей, в само понятие «самозащита» включается не только совершение фактических и юридических действий самим управомоченным лицом, но и действия специализированных органов, отстаивающих права и интересы потребителя.

Прекращение или изменение правоотношения допустимы лишь 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 юридических фактов, свидетельствующих о том, что правоотношение изменилось или прекратилось. Например, продажа товаров или оказание услуг ненадлежащего качества; несоблюдение требований, направленных на обеспечение безопасности жизни и здоровья потребителей и предотвращение вреда их имуществу; предоставление недостоверной или неполной информации о товарах и услугах.

Как способ защиты гражданских прав и охраняемых законом интересов в области защиты прав потребителей прекращение или изменение правоотношения применяется в 99% случаев в отношениях «продавец – покупатель» при возникновении конфликтов по поводу качества товара, поэтому этому вопросу хотелось бы уделить особое внимание⁴³.

Ст.1 ГК РФ закрепляет принцип свободы договора. Это означает, что стороны свободны в определении условий заключаемого договора, которые

⁴³ Распонин А.Н. Справочник потребителя. – Новосибирск, 2013. - С. 80.

формулируются по их усмотрению и могут содержать отступления от правил, установленных законодательством.

Этот принцип и 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 при продаже потребителю товара ненадлежащего 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) 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).

Как правило, при выборе правомочия по поводу изменения или прекращения правоотношения потребитель действует самостоятельно, без каких-либо ограничений, исключения составляют случаи, прямо оговоренные законодателем. Так, расторгнуть или изменить договор купли-продажи технически сложного товара (холодильника, автомобиля и т.п.) возможно только при наличии в нем существенного недостатка.

Здесь же можно привести и другой пример. Статья 25 Закона закрепляет возможность потребителя в течении 14 дней обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у

продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Постановлением Правительства Российской Федерации был утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, который не подлежит возврату или обмену в течение 14 дней на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона расцветки или комплектации (например, товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, текстильные товары, бытовая мебель, автомобили, гражданское оружие, животные и т.д.)⁴⁴. Из примера так же видно, что в данном случае законодатель ограничил правомочие потребителя изменить или прекратить правоотношение.

Рассмотрим пример из судебной практики:

Если потребитель не получил полной и достоверной информации о товарах или услугах, он может отказаться от договора купли-продажи. При этом продавец должен своевременно вернуть покупателю деньги, иначе будет оштрафован в соответствии с требованиями закона о защите прав потребителей.

Между гражданкой и косметическим салоном был заключен договор купли-продажи, по условиям которого салон обязался передать заказчику в собственность сертификат на услуги и товары, выбранные заказчиком. Наименование, количество, ассортимент и комплектность товаров и услуг была указана в спецификации. По договору купли-продажи, в период срока действия последнего сертификат могли использовать как сам заказчик, так до трех членов его семьи. Однако заказчик обратился в салон с заявлением о расторжении договора и возврате денежных средств. При этом он сослался

⁴⁴ 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: постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. 22.06.2016) // Российская газета. - 1998. - № 4. - Ст. 482.

на то, что до него не была доведена информация о стране происхождения товара, компонентах используемых препаратов, а также возможных противопоказаниях. До подачи заказчиков данного заявления косметические услуги по договору не оказывались, товары, предусмотренные спецификацией, переданы не были. Косметический салон отказал в возврате денежных средств, ссылаясь на отсутствие нарушений со своей стороны. Поэтому гражданин обратился в суд с исковым заявлением о взыскании денежных средств, уплаченных по договору купли-продажи, а также неустойки, компенсации морального вреда и штрафа в соответствии с нормами Закона.

Решением суда первой инстанции с косметического салона в пользу заказчика были взысканы уплаченная по договору купли-продажи денежная сумма, неустойка, компенсация морального вреда и штраф. Апелляционным определением Алтайского краевого суда решение суда первой инстанции было оставлено без изменений. Судьи указали, что в соответствии со статьей 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель или заказчик может отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время. Единственным условием при этом должна быть оплата исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Аналогичная норма предусмотрена статьей 782 ГК РФ. Кроме того, истец отказался от договора, ссылаясь на допущенные косметическим салоном нарушения требований статьи 10 Закона, согласно которой «потребитель имеет право потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах и услугах». По нормам статьи 12 Закона, если потребителю не была предоставлена возможность незамедлительно получить информацию о товаре или услуге, он может требовать от продавца возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора. А если договор уже заключен - то в

разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При этом размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара или услуги, поскольку не связан с размером имущественного вреда. Размер подобной компенсации в каждом конкретном случае «определяется судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий, исходя из принципа разумности и справедливости»⁴⁵.

Все вышесказанное позволяет сделать вывод о том, что при выборе того или иного правомочия по поводу изменения или прекращения правоотношения потребитель не связан какими-либо ограничениями, за исключением случаев, прямо предусмотренных в законодательстве.

С правом потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) связано право их на **возмещение вреда** (имущественного и морального), содержание которого раскрывается в ст. ст.14 и 15 Закона.

Полагаем, следует согласиться с Т.Д. Левшиной, которая предлагает рассматривать имущественный вред как ущерб, причиненный имуществу вследствие его повреждения, уничтожения, порчи либо личности - вследствие утраты заработка или содержания из-за увечья, иного повреждения здоровья либо смерти кормильца⁴⁶.

Статья 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) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность

⁴⁵ Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 29 апреля 2013 г. По делу № 33-3794/2013 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru>.

⁴⁶ Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу РФ (части второй) / Отв. ред. Садилов О.Н. – М., 2011. - С. 702.

потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию, т.е., как верно заметил Я.Е. Парций⁴⁷, понятие «недостаток» трактуется в соответствии с критериями качества, изложенными в ст.4 Закона, определяющей качество товаров (работ, услуг).

Если срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме, тогда изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) незамедлительно устраняет эти недостатки. То есть делает это в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорока пяти дней.

Продавец (уполномоченная организация, уполномоченный предприниматель), возвращая товар с устраненными недостатками, обязан предоставить потребителю в письменной форме информацию о датах:

- обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара;
- передачи товара потребителем для ликвидации недостатков товара;
- устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах);
- выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была

⁴⁷ Постатейный комментарий к Закону РФ о защите прав потребителей / Под общ. ред. Парций Я.Е. – М., 2013. – С. 29.

предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Рассмотрим пример из судебной практики:

Ш.Н.С. в своих интересах и в интересах несовершеннолетней Ш.В.Э. обратилась в Железнодорожный районный суд г. Барнаула с иском к ЗАО «Т.» о защите прав потребителей, о возмещении вреда, причиненного здоровью взыскании убытков, компенсации морального вреда и судебных расходов. В обоснование заявленных требований истец указала, что после употребления приобретенной в магазине «М.» ЗАО «Т.» колбасы вареной молочной «Ф.» ее дочь с признаками отравления была вынуждена обратиться за медицинской помощью, где ей был поставлен диагноз: острая кишечная инфекция.

Согласно заключению эксперта № 372-11 от ДД.ММ.ГГ представленный на экспертизу образец колбасы не соответствует требованиям ГОСТ Р 52196-2003, ГОСТ Р 51074 -2003, представляет потенциальную опасность для здоровья потребителя и нарушает его права.

Решением от 17 февраля 2013 года исковые требования частично удовлетворены; с ЗАО «Т.» в пользу Ш.Н.С. взысканы денежные средства в сумме <данные изъяты>, уплаченные за приобретение колбасы молочной «Ф.», возмещение вреда, причиненного здоровью – <данные изъяты> руб., убытки в связи с потерей заработка в размере <данные изъяты>, компенсация морального вреда в размере <данные изъяты> руб., госпошлина

и штраф. Судебной коллегией по гражданским делам Алтайского краевого суда указанное решение оставлено без изменения⁴⁸.

Помимо права на возмещение имущественного вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя, он имеет право на возмещение **морального вреда**. В соответствии с п.2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда»⁴⁹, под моральным вредом понимаются физические и нравственные страдания потребителя.

Применительно к отношениям с участием потребителей физические и нравственные страдания могут выражаться в физической боли, в неудобствах, связанных с несоблюдением прав потребителей, необходимостью неоднократных обращений к изготовителю (исполнителю, продавцу) или организации, выполняющей функции изготовителя (продавца). Грубость по отношению к потребителю также причиняет ему нравственные страдания, а, следовательно, является способом причинения морального вреда и должна быть компенсирована⁵⁰.

Размер компенсации морального вреда определяется судом. Иными словами, суд, рассматривая требование о компенсации морального вреда, взыскивает его автоматически, не требуя конкретных доказательств причинения морального вреда.

ГК РФ не содержит каких-либо правил применения перечисленных критериев для установления размера компенсации морального вреда.

Тем не менее, в юридической литературе достаточно часто исследуется вопрос определения размера компенсации морального вреда, и встречаются конкретные предложения, что необходимо учитывать при определении

⁴⁸ Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 21 июля 2013 г. По делу №33-1684/2013 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru>.

⁴⁹ Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда: постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 № 10 (ред. от 06.02.2007) // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации. - 1994. - № 15.

⁵⁰ Латынова Е. Моральный вред на судебных весах // Домашний адвокат. - 2013. - № 1. - С. 11.

размера компенсации⁵¹. В. Жуйков предлагает следующую модель решения судом вопроса о размере возмещаемого морального вреда. «Истец - обосновывает и доказывает размер морального вреда, определив его в конкретной сумме; ответчик - выражает свое отношение к этому, выдвигает и обосновывает возражения, если они имеются, либо делает свое предложение о размере суммы, если иск признает частично; суд - выслушивает все доводы, оценивает их и принимает решение, которое соответствующим образом мотивирует»⁵².

Юристы-практики считают, что при определении размера морального вреда суд должен принимать во внимание также само физическое состояние истца, и то, как он сам оценивает характер и объем причиненных ему нравственных и физических страданий⁵³.

В.Н. Аргунов и С.В. Краснов полагают, что при определении сумм морального вреда суду необходимо установить, какое имущество повреждено, его значение для потерпевшего (причем не с точки зрения цены, а той роли, которую оно играет для удовлетворения потребностей), когда и при каких обстоятельствах произошло повреждение⁵⁴.

Анализ судебной практики показывает, что практически по всем делам потребителями предъявлялись требования о компенсации морального вреда.

Рассмотрим пример из судебной практики:

М.В.Е. обратился в суд с иском к ООО «В.» о защите прав потребителей. В обоснование требований указал, что ДД.ММ.ГГ и ДД.ММ.ГГ приобрел у ответчика кирпич, который был получен частично. Кирпич на сумму <данные изъяты> руб. ответчик передать отказался, чем, по мнению истца, нарушил его права как потребителя услуг. Обратившись с

⁵¹ Усков В. Как компенсировать моральный вред богатому и бедному // Российская юстиция. - 2011. - № 12. - С. 25; Трунова Л. За вред моральный ответ материальный // Домашний адвокат. - 2012. - № 2. - С. 16-17.

⁵² Жуйков В. Возмещение морального вреда // Российская юстиция. - 2013. - №11. - С. 15.

⁵³ Викторова С.В. Потребитель в законе: Самоучитель разумного потребительского поведения. - М., 2011. - С. 28.

⁵⁴ Аргунов В.Н., Краснов С.В. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей // Вестник московского университета: Серия 11. Право. - 2011. - №4. - С. 16-27.

претензией к ответчику, ответ на нее не получил, поэтому просил взыскать с ответчика денежные средства в счет стоимости оплаченного и недополученного кирпича, неустойку, штраф, а также компенсацию морального вреда в размере <данные изъяты> руб.

Решением Октябрьского районного суда г. Барнаула иски удовлетворены частично.

С ООО «В.» в пользу М.В.Е. взыскано <данные изъяты> руб. в счет возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом; неустойка в размере <данные изъяты> руб.; компенсация морального вреда – <данные изъяты> руб.

При удовлетворении требования о взыскании компенсации морального вреда, суд руководствовался ст. ст. 151, 1099-1101 ГК РФ, ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Определяя размер компенсации морального вреда, судом учитывались следующие обстоятельства: характер нарушений прав потребителя и последствия, к которым привело ненадлежащее исполнение обязательств ответчиком, степень вины причинителя вреда, нуждаемость потребителя в товаре, продолжительность неудобств, которые испытывал потребитель в связи с нарушением его прав, отношение к сложившейся ситуации причинителя вреда, его готовность удовлетворить претензии потребителя, материальное положение потребителя и причинителя морального вреда.

Судебная коллегия согласилась с выводами суда первой инстанции, указав, что взысканная с ответчика в пользу истца денежная компенсация морального вреда в размере <данные изъяты> руб. соответствует характеру, объему нравственных и физических страданий, причиненных истцу.

Однако не всегда обоснованно судами удовлетворялись требования о взыскании компенсации морального вреда⁵⁵.

Рассмотрим другой пример из судебной практики:

⁵⁵ Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 10 августа 2012 г. По делу № 33-1359/2012 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru>.

Общество по защите прав потребителей «Правоотношение» обратилось в суд в интересах М.Д.В. с иском к импортеру ООО «Ф.» о возврате товара ненадлежащего качества, взыскании стоимости товара, неустойки, компенсации морального вреда.

Решением Индустриального районного суда г. Барнаула иски удовлетворены частично.

С ООО «Ф.» в пользу М.Д.В. взыскана компенсация морального вреда в размере <данные изъяты> руб.

С ООО «Ф.» в доход бюджета МО «Город Барнаул», в пользу Общества по защите прав потребителей «Правоотношение» взыскан штраф в размере по <данные изъяты> руб. каждому, а также государственная пошлина в доход бюджета МО «Город Барнаул» в размере <данные изъяты> руб.

Удовлетворяя требования истца о взыскании компенсации морального вреда, суд первой инстанции исходил из того, что ответчиком не оспаривалось наличие в товаре недостатков производственного характера, которые устранялись в рамках гарантии, а само наличие в товаре недостатков свидетельствует о нарушении прав потребителя, ответственность за которое несет, в том числе, и импортер.

Судебная коллегия не согласилась с вышеназванными выводами суда, поскольку они противоречат нормам материального права.

Положениями Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, что моральный вред, причиненный потребителю изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) вследствие нарушения прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины (ст. 15 Закона). Поскольку в данном случае суд пришел к выводу об

отсутствие вины ответчика в нарушении прав М.Д.В., выводы суда о взыскании компенсации морального вреда, а также штрафа (ч. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей») и госпошлины являются незаконными.

На основании изложенного, судебная коллегия отменила решение суда в указанной части и приняла новое решение об отказе в удовлетворении исковых требований М.Д.В. о взыскании компенсации морального вреда, штрафа⁵⁶.

Считаем, что в целях полной компенсации потерпевшему причиненных страданий, а также наказания нарушителя и предупреждения дальнейшего причинения вреда, как со стороны этого нарушителя, так и других лиц, суды при определении размера компенсации морального вреда в обязательном порядке должны учитывать, наряду с перечисленными ГК РФ критериями, имущественное положение истца и ответчика.

Необходимо закрепить в законодательстве кроме судебного и внесудебный (добровольный) порядок компенсации морального вреда. Указанные изменения в какой-то степени «разгрузят» суды от исков о компенсации морального вреда.

Кроме того, предлагаем, наряду с денежной формой компенсации морального вреда, предусмотреть с согласия потерпевшего и натуральную форму компенсации, путем предоставления последнему определенных товаров, работ или услуг, так как не исключена ситуация, когда нарушитель, предположим, при отсутствии у него денежных средств или невозможности их выплаты в порядке компенсации морального вреда в ближайшее время в состоянии возместить вред товарами, работами или услугами, а потерпевший не возражает против такой формы компенсации.

Возмещение убытков и взыскание неустойки можно отнести к мерам, направленным на восстановление имущественной сферы управомоченного лица. В большинстве случаев возмещение убытков и

⁵⁶ Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 6 октября 2013 г. По делу № 33-9761/2013 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru>.

взыскание неустойки применяются в совокупности с другими способами защиты прав потребителей.

Убытки возмещаются потребителю:

- изготовителем (исполнителем) в связи с отзывом товара (работы, услуги);
- изготовителем (исполнителем, продавцом) вследствие предоставления потребителю ненадлежащей информации о товаре (работе, услуге);
- изготовителем (исполнителем, продавцом, импортером, уполномоченной организацией) вследствие продажи товара или выполнении работы (оказания услуги) ненадлежащего качества;
- продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией, импортером) в виде оплаты расходов, связанных с доставкой и/или возвратом крупногабаритных товаров или товаров весом более 5 килограмм, если потребитель производил оплату за свой счет;
- продавцом вследствие нарушения им сроков передачи предварительно оплаченного товара;
- исполнителем вследствие нарушения сроков выполнения работы.

Неустойка выплачивается потребителю:

- продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией (ИП), импортером) за просрочку удовлетворения потребителя об устранении недостатков в товаре, о замене товара, о соразмерном уменьшении стоимости товара, о возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также за невыполнение требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара (в размере 1 % от стоимости товара);
- продавцом вследствие нарушения сроков передачи предварительно оплаченного товара (в размере 0,5 % от суммы предварительной оплаты товара);

- исполнителем вследствие нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) или назначенных потребителем новых сроков выполнения работы (в размере 3 % цены выполнения работы или общей цены заказа – если цена отдельного вида работы договором не определена);

- исполнителем вследствие нарушения сроков удовлетворения требований потребителя об устранении недостатков выполненной работы, уменьшении цены за выполненную работу, о возмещении расходов на устранение недостатков выполненной работы своими силами или силами третьих лиц, о возврате уплаченной за работу денежной суммы.

Особенностью их применения является то, что убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки (п. 2 ст. 13 Закона) в отличие от общего правила, в соответствии с которым в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой (п. 1 ст. 394 ГК РФ). Кроме того, уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают обязанное лицо от исполнения обязательства в натуре.

Традиционный состав убытков, закрепленный в ГК РФ, предполагает возмещение двух видов убытков: реального ущерба и упущенной выгоды (п. 2 ст. 15 ГК РФ). Исходя из Закона, 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 ущерба⁵⁷. 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, когда субъекты торгового оборота заключают договоры между

⁵⁷ Постатейный комментарий к Закону РФ о защите прав потребителей / Под общ. ред. Парций Я.Е. – М., 2013. – С. 78.

собой с целью извлечения прибыли. И когда одна из сторон нарушает условия договора, она лишает своего контрагента предполагаемой прибыли, а затем вынуждает его произвести дополнительные расходы, связанные с попыткой извлечения прибыли. Потребитель не вправе был использовать товары (работы, услуги) в целях извлечения прибыли, следовательно, не имел права на возмещение упущенной выгоды.

В то же время под прибылью можно понимать получение дохода потребителем в виде плодов будущего урожая (как поступления, полученного в результате использования своего имущества) на личном (подсобном) участке, и, следовательно, возможность возмещения упущенной выгоды явно прослеживалась (например, при покупке удобрения или подкормки, необходимых для определенного вида растительных культур).

Предоставление недостоверной информации о способе применения или хранения, дозировке, составе, сроке годности может повлечь за собой гибель культуры, что позволяет говорить о неполучении потребителем тех доходов (в данном случае плодов), которые он мог бы получить, если бы его право не было нарушено.

Поэтому в отдельных ситуациях говорить о возмещении потребителю убытков в виде упущенной выгоды было возможно, если это прямо вытекало из характера причиненного вреда, т. к. в данном случае возможность получения дохода существовала реально, а не в качестве субъективного представления.

Конкретизация понятия «потребитель» в Законе позволила признать за ним право на возмещение убытков в виде упущенной выгоды. Однако необходимо отметить, что при определении размера упущенной выгоды учитываются меры, предпринятые кредитором для ее получения, и сделанные с этой целью приготовления (п. 4 ст. 393 ГК РФ).

В отношениях «потребитель – продавец» доказать факт подготовки потребителем мер для возможного возмещения убытков в виде упущенной выгоды достаточно трудно. Более того, из сущности некоторых видов договоров (договоры на киновидеообслуживание, об оказании телефонной связи, коммунальных услуг и т. д.) Изначально вытекает невозможность возмещения упущенной выгоды.

Убытки и неустойка подлежат возмещению в добровольном порядке. Согласно ст. 393 ГК РФ, убытки возмещаются, если они причинены неисполнением либо ненадлежащим исполнением обязательства. Законом предусмотрено, что убытки потребителю возмещаются в полной сумме.

Так, например, ограничение ответственности предусмотрено ст. 796 ГК РФ (ответственность перевозчика за утрату, недостачу и повреждение багажа). Вместе с тем ст. 400 ГК РФ предусматривает, что включение в договор присоединения или в другие договоры с участием гражданина-потребителя условия об ограничении размера ответственности ничтожно (недействительно), если размер ответственности определен Законом.

Размер убытков определяется, исходя их цен, существовавших в том месте, где обязательство должно было быть исполнено в день добровольного удовлетворения требования, а если требование не было удовлетворено добровольно - в день предъявления иска. Суд может применить цены, существующие в день вынесения решения. Приведенный порядок определения цены применяется, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором.

Размер неустойки установлен в законодательстве: за невыполнение законных требований потребителя предусмотрены 1% за каждый день просрочки при продаже товаров (п. 1 ст. 23 Закона) и 3% при оказании услуг и выполнении работ (п. 5 ст. 28 Закона), причем в договоре ее размер не может быть снижен, т. к. это противоречило бы Закону и ГК РФ (ст. 332).

Необходимо учитывать, что предельный размер неустойки ограничен: ее общая сумма не может превышать цену товара (работы, услуги). Кроме того, суд вправе уменьшить размер неустойки, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства (ст. 333 ГК РФ).

Рассмотрим пример из судебной практики:

Дело по иску Общества по защите прав потребителей Алтайского края в интересах Б.А.Р. к ЗАО «С.» о взыскании стоимости товара, неустойки, возмещении убытков, компенсации морального вреда.

Решением Ленинского районного суда г. Барнаула с ответчика в пользу истца взыскана неустойка за отказ в добровольном порядке выполнить требование потребителя в размере 1 % от стоимости товара в соответствии со ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей». Заявлений для снижения размера неустойки (на основании ст. 333 ГК РФ) от ответчика не поступило, исключительных оснований для снижения её размера не имеется. Апелляционным определением решение суда в части взыскания неустойки оставлено без изменения⁵⁸.

Однако требования о возмещении убытков и взыскании неустойки (как, впрочем, и об изменении или прекращении правоотношения) в добровольном порядке без помощи ОМС и общественных организаций удовлетворяются редко, что вынуждает потребителя обращаться в суд. В этой связи отметим не раз высказанное в научной литературе предложение о введении обязательного досудебного порядка урегулирования споров в области защиты прав потребителей.

2.2. Формы защиты прав потребителей

С момента нарушения продавцом (исполнителем) прав конкретного потребителя, перед последними встает вопрос выбора формы защиты. Форма

⁵⁸ Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 8 декабря 2012 г. По делу № 33-9017/2012 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru>.

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

Различают две основные формы защиты - юрисдикционную и неюрисдикционную.

Юрисдикционная форма защиты - это защита гражданских прав государственными или уполномоченными государством органами⁵⁹. Эта форма имеет два порядка защиты: общий (судебный) и специальный (административный).

Неюрисдикционная форма защиты охватывает собой действия граждан и организаций по защите своих прав и охраняемых законом интересов, которые совершаются ими самостоятельно, без обращения к государственным и иным компетентным органам⁶⁰.

Судебная защита прав и свобод гражданина в нашей стране 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 законом.

Судебная защита прав потребителей является одной из наиболее важных гарантий охраны их прав, поскольку обеспечивает гласность и объективность разрешения возникающих конфликтов, строгое соблюдение норм материального и процессуального характера⁶¹.

В ст. 3 Гражданского Процессуального Кодекса РФ (далее ГПК РФ) сказано: «заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за

⁵⁹ Гражданское право: учебник в двух томах / Отв. ред. Суханов Е.А. – М., 2015. - Т.2. – 411 с.

⁶⁰ Гражданское право: учебник в трех томах / Под ред. Сергеева А.П., Толстого Ю.К. – М., 2012. Т.1. - С. 290.

⁶¹ Постатейный комментарий к Закону РФ о защите прав потребителей / Под ред. Зименковой О.Н., Левшиной Т.Д., Тобиса В.И., Шерстобитова А.Е. – М., 2012. - С.115

защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов. Отказ от права на обращение в суд недействителен».

Пункт 3 статьи 17 Закона предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, а также уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иных федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Дела по имущественным спорам при цене иска не превышающей пятидесяти тысяч рублей рассматривает мировой судья в качестве суда первой инстанции, а свыше – районный суд. Цена иска определяется исходя из взыскиваемой денежной суммы (ст. 23, ст. 91 ГПК РФ).

Рассмотрим пример из судебной практики:

С.Т.Ю. обратилась в суд с иском к обществу с ограниченной ответственностью «М.» о замене товара, взыскании компенсации морального вреда, мотивируя свои требования тем, что 01 сентября 2013 года она приобрела у ответчика фотоаппарат по цене <данные изъяты> руб. и дополнительные принадлежности к нему. Кроме того истец указал, что при приобретении фотоаппарата был заключен с ответчиком договор на дополнительное гарантийное обслуживание «Программа дополнительного обслуживания» на три года стоимостью <данные изъяты> руб., о чем ей был выдан сертификат. При использовании фотоаппарата истцом были обнаружены недостатки товара.

Центральный районный суд г. Барнаула в нарушение п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ принял к своему производству и разрешил по существу указанное гражданское дело с нарушением правил подсудности (цена иска).

Кассационным определением Алтайского краевого суда решение районного суда г. Барнаула отменено. Дело направлено на новое рассмотрение для решения вопроса в порядке п. 3 ч. 2 ст. 33 ГПК РФ о передаче дела на рассмотрение мировому судье⁶².

Рассмотрим другой пример из судебной практики:

З.В.С. обратился в Октябрьский районный суд г. Барнаула с иском к индивидуальному предпринимателю Р.Н.Н. о расторжении договора купли-продажи, взыскании денежных средств в размере <данные изъяты> руб., неустойки в сумме <данные изъяты> руб. и компенсации морального вреда в сумме <данные изъяты> руб. Определением Октябрьского районного суда г. Барнаула исковое заявление было возвращено заявителю в связи с неподсудностью его районному суду, поскольку цена имущественных требований истца менее 50000 руб. Истцу разъяснено право обратиться к мировому судье судебного участка (по месту жительства истца, место жительства ответчика в иске не указано).

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 (п. 7 ст. 29 ГПК РФ; п. 2 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей»).

Рассмотрим пример из судебной практики:

Общество по защите прав потребителей «Правоотношение» в интересах неопределённого круга потребителей обратилось в суд с иском к ООО «К.», в котором просит признать противоправными действия ответчика

⁶² Кассационное определение Алтайского краевого суда от 9 февраля 2013 г. По делу № 33-10257/2013 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru>.

по реализации в магазине «К.» товара с истекшим сроком годности. В ходе рассмотрения дела было установлено, что юридическим адресом ответчика является: г. Москва, что подтверждается поступившей в суд выпиской из Единого государственного реестра юридических лиц. У ответчика имеется три филиала в г. Краснодаре, г. Самаре и г. Санкт-Петербурге. В г. Барнауле филиала не имеется, а указанный истцом адрес является лишь местом нахождения магазина.

В связи, с чем суд, руководствуясь ст. 28 ГПК РФ, определил направить гражданское дело для рассмотрения по подсудности в компетентный суд г. Москвы по месту нахождения ответчика⁶³.

Исключение из этого правила составляют:

- иски о правах на земельные участки, участки недр, здания, в том числе жилые и нежилые помещения, строения, сооружения, другие объекты, прочно связанные с землей, а также об освобождении имущества от ареста предъявляются в суд по месту нахождения этих объектов или арестованного имущества.

- иски кредиторов наследодателя, предъявляемые до принятия наследства наследниками, подсудны суду по месту открытия наследства.

- иски к перевозчикам, вытекающие из договоров перевозки, предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия (ст. 30 ГПК РФ).

Одной из особенностей рассмотрения судами дел о защите прав потребителей является то, что по общему правилу бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе) (п.4 ст.13, п.5 ст.14, п.6 ст.28 Закона).

⁶³ Решение Индустриального районного суда г. Барнаула от 3 ноября 2012 г. По делу № 33-9424/2012 г. // Сайт Индустриального районного суда г. Барнаула Алтайского края [Электронный ресурс]. URL: <http://industrialny.alt.sudrf.ru>.

Исключение составляют случаи продажи товара (выполнения работы, оказания услуги) ненадлежащего качества, когда распределение бремени доказывания зависит от того, был ли установлен на товар (работу, услугу) гарантийный срок, а также от времени обнаружения недостатков (п.6 ст.18, п. п.5 и 6 ст. 19, п. п.4, 5, 6 ст.29 Закона).

Требования потребителя носят гражданско-правовой, в основе материальный характер, выражающие личный интерес, основанный на невыполнении своих обязательств другой стороной гражданско-правового договора. Потребитель вправе обратиться в суд по поводу нарушения любого его права, установленного Законом, и подлежащего судебному рассмотрению. Исковое заявление потребителя может содержать требование о взыскании определенных денежных сумм (неустойки, убытков, вреда, в том числе морального, понесенных расходов, уплаченных сумм и т.п.), а также о возложении на ответчика обязанности устранить допущенное нарушение прав потребителя, выполнить его определенные требования, не препятствовать осуществлению конкретных прав, прекратить противоправные действия и т.п. Конкретные требования должны формулироваться, исходя из тех прав, которые предоставлены потребителю Законом и которые нарушены ответчиком⁶⁴.

При обращении в суд необходимо иметь в виду, что нарушенные права граждан и организаций защищаются лишь в течение определенного срока исковой давности.

ГК РФ в ст. 196, 197 предусматривает общий и специальные сроки исковой давности. Общий срок исковой давности установлен в три года. Сокращенные или более длительные сроки исковой давности могут быть установлены законом для отдельных видов требований. Срок исковой давности не может превышать десять лет со дня нарушения права, за исключением случаев, установленных ФЗ.

⁶⁴ Постатейный комментарий к Закону РФ о защите прав потребителей / Под общ. ред. Парций Я.Е. – М., 2013. – 105 с.

От сроков исковой давности следует отличать другие сроки, устанавливаемые законодательством, в частности сроки для осуществления самого права. Истечение этих сроков, называемых пресекательными, означает утрату права на определенное требование. Эти сроки, как правило, не могут быть продлены или восстановлены, порядок их исчисления отличается от порядка исчисления сроков исковой давности. К этим срокам относятся гарантийные сроки, сроки годности и службы, другие сроки, предусмотренные ст. 18 и другими статьями Закона. Если сроки исковой давности Законом не установлены, они определяются в соответствии с ГК РФ.

Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной. Это означает, что обращение в суд не связано для потребителя с дополнительными материальными затратами (ст. 17 Закона).

Пункт 6 ст. 13 Закона предусматривает, что при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

При удовлетворении судом требований, заявленных общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) или органами местного самоуправления в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя, пятьдесят процентов определенной судом суммы штрафа взыскивается в пользу указанных объединений или органов независимо от того, было ли такое требование.

Взыскание штрафа представляет собой меру ответственности, которая применяется к продавцу (изготовителю, исполнителю) за совершение виновных действий: игнорирование обоснованных претензий потребителя, создание препятствий потребителю в реализации его прав (например, отказ

доставить крупногабаритный товар для проверки качества), уклонение от проведения экспертизы качества товара и т.д.

Сумму штрафа следует исчислять из всех присужденных потребителю сумм, включая убытки, неустойку и компенсацию морального вреда. Судебные расходы по делу (на проведение экспертизы, оплату услуг представителя по составлению искового заявления, участию в судебных заседаниях и пр.) при определении размера штрафа учитываться не должны.

Рассмотрим пример из судебной практики:

Решением Ленинского районного суда г. Барнаула исковые требования Общества по защите прав потребителей Алтайского края в интересах Х.Е.В. к ООО «А.» о защите прав потребителя удовлетворены частично.

С ООО «А.» в пользу Х.Е.В. взысканы денежные средства, уплаченные по договору купли-продажи автомобиля от 11 марта 2012 года в размере <данные изъяты> руб., неустойка в размере <данные изъяты> руб., компенсация морального вреда в сумме <данные изъяты> руб., расходы на представителя в сумме <данные изъяты> руб.

С ООО «А.» в бюджет муниципального образования «Город Барнаул» взыскан штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 25% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, в размере <данные изъяты> руб.; в пользу Общества по защите прав потребителей Алтайского края штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 25% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, в размере <данные изъяты> руб.

С ООО «А.» взыскана госпошлина в сумме <данные изъяты> руб.

Судебная коллегия не согласилась с решением суда первой инстанции в части взысканного штрафа в размере <данные изъяты> руб. с перечислением 50% от указанной суммы в бюджет МО «Город Барнаул» и

50% в пользу Общества по защите прав потребителей Алтайского края, то есть по <данные изъяты> руб. в пользу каждого по следующим основаниям.

Пункт 6 ст. 13 Закона предусматривает, что при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Данная норма предусматривает обязанность суда взыскивать штраф с изготовителя от всей суммы, присужденной судом в пользу потребителя, без конкретизации требований, которые должны учитываться при взыскании указанного штрафа.

Пункт 1 указанной статьи предусматривает, что за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Ответственность продавца, как следует из положений п. 3 ст. 13 и ст. 15 Закона, наступает в форме возмещения вреда, уплаты неустойки (пени) и компенсации морального вреда.

Таким образом, взысканные в пользу потребителя судебные расходы учитываются при определении размера подлежащего взысканию штрафа не должны.

Судом в пользу истца как потребителя присуждена денежная сумма в размере <данные изъяты> руб. С учетом изложенного, судебная коллегия изменила решение суда в части размера взысканного судом штрафа - по <данные изъяты> рублей⁶⁵.

⁶⁵ Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 3 сентября 2012 г. По делу № 33-8863/2012 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru>.

Таким образом, Закон «О защите прав потребителей» предусматривает судебную защиту прав потребителей и закрепляет, что защита прав потребителей осуществляется судом. Ст. 17 Закона закрепляет важные демократические начала, гарантирующие гражданам судебную защиту их прав и свобод.

В соответствии с п.2 ст.11 ГК РФ, защита гражданских прав в административном порядке осуществляется лишь в случаях, предусмотренных законом. **Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей** осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в порядке, установленном Правительством РФ (п.1 ст.40 Закона).

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя:

1. Организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) требований, установленных международными договорами РФ, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее - обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;

2. Организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами РФ, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ;

3. Применение в порядке, установленном законодательством РФ, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

4. Систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности;

5. Статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

6. Ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

7. Ежегодную подготовку на основании результатов деятельности, предусмотренной подпунктами 1 - 6 настоящего пункта, государственных докладов о защите прав потребителей в РФ в порядке, установленном Правительством РФ.

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

Согласно ст.2 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»⁶⁶, под органами местного самоуправления понимают выборные и другие органы, наделенные полномочиями на решение вопросов местного значения и не входящие в систему органов государственной власти.

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль над качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Согласно ст.5 Федерального закона от 19.05.1995 № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»⁶⁷, под **общественным объединением** понимается добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения (далее - уставные цели).

Право граждан на создание общественных объединений реализуется как непосредственно путем объединения физических лиц, так и через юридические лица - общественные объединения.

Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

⁶⁶ Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ: федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 03.07.2016) // Собрание законодательства РФ. – 2003. – №40. - Ст. 3822.

⁶⁷ Собрание законодательства РФ. – 1995. – № 21. – Ст. 1930.

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг);
- осуществлять общественный контроль над соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов;
- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей;
- вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством РФ о техническом регулировании обязательным требованиям;
- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным

требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами РФ;

- обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов РФ и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам РФ;

- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

- участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

Рассмотрим пример из судебной практики:

Ассоциация защиты прав потребителей обратилась в суд с исковыми требованиями в защиту неопределенного круга лиц к ООО «М.» о признании противоправными действий по продаже акварельных красок с истекшим сроком годности, возложении обязанности довести до сведения потребителей эту информацию через средства массовой информации. В обоснование заявленных требований истец указал, что ДД.ММ.ГГ при проведении проверки в магазине ООО «М.» установлен факт продажи товара с истекшим сроком годности – акварельных медовых красок «Пифагор». Дата изготовления красок – январь 2012 года, гарантийный срок хранения – до января 2013 года.

Железнодорожным районным судом г. Барнаула от 03 мая 2013 года признаны противоправными в отношении неопределенного круга лиц действия ООО «М.» в части продажи товаров – краски акварельные медовые

«Пифагор» с истекшим сроком годности. На ООО «М.» возложена обязанность довести до сведения потребителей решение суда в установленный судом срок.

Судебная коллегия по гражданским делам Алтайского краевого суда не согласилась с постановленным решением суда по следующим обстоятельствам.

Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997 года № 720 «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» утвержден соответствующий Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению, при этом, в вышеназванный Перечень акварельные медовые краски «Пифагор» не входят. Правовые понятия «срок годности» и «гарантийный срок хранения» на товар не идентичны.

Таким образом, истцом не было представлено суду доказательств нарушения ООО «М.» прав неопределенного круга потребителей продажей акварельных медовых красок «Пифагор» по истечению гарантийного сорока хранения, поскольку срок годности данного товара производителем не установлен и обязанность по его установлению законом либо иными нормативными актами не предусмотрена, а доказательств невозможности использования красок по назначению для целей, для которых товар такого рода обычно используется, истцом не представлено⁶⁸.

В общем объеме всех полученных в 2015 году обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (329 829), доля обращений,

⁶⁸ Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 14 октября 2013 г. По делу № 33-7259/2013 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru>.

поступивших непосредственно от граждан (288 545), составила 87,5%, что соответствует уровню предыдущих лет (в 2014 г. доля данных обращений составляла 86%, 2013 г. – 87%, 2012 г. – 86%, 2011 г. – 91%, 2010 г. – 92%), из которых 66 206 устных и 222 339 письменных обращений.

Вместе с тем отмечается увеличение на 11,3% числа обращений от органов государственной власти и местного самоуправления (37 792) по сравнению с 2014 г. (33 955), на 13,8% по сравнению с 2013 г. (33 201), на 34,6% по сравнению с 2012 г. (28 068) и на 72,5% по сравнению с 2011 г. (21 911)⁶⁹.

Сущность **внесудебного порядка** состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд⁷⁰. Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) – добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право. Добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя – обязанность продавца (изготовителя, исполнителя). Что же касается потребителя, то досудебное предъявление требований о защите своих нарушенных прав продавцу (изготовителю, исполнителю) – право потребителя. Поэтому он по своему усмотрению может либо предъявить требование о защите нарушенного права продавцу (изготовителю, исполнителю), либо обратиться с иском в суд, предварительно не предъявляя требований продавцу (изготовителю, исполнителю). Естественно, что при этом предъявление требований продавцу (изготовителю, исполнителю) не лишает потребителя права заявить иск в суд, если продавец (изготовитель, исполнитель) откажется добровольно удовлетворить его требование полностью или частично.

⁶⁹ Защита прав потребителей в РФ в 2015 году: государственный доклад. – М., 2015. - С. 7.

⁷⁰ Ломакина И.Г. Защита прав потребителей. - Новосибирск, 2015. – С. 123.

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)⁷¹. Обязательного соблюдения досудебного порядка урегулирования споров, если такой порядок предусмотрен законом или договором, требуют положения ГПК РФ⁷², в частности ст. ст. 131, 132, 135.

В указанных случаях спор передается на рассмотрение суда или арбитражного суда после соблюдения досудебного порядка.

На практике, однако, потребителю целесообразно обратиться к продавцу (организации, выполняющей их функции) с письменным обоснованным требованием. К этому побуждает также требование ст. 483 ГК РФ⁷³ (об извещении продавца о нарушении договора) и ст. 452 ГК РФ (о порядке изменения и расторжения договоров).

По некоторым услугам законодательством предусмотрено обязательное предъявление претензий. Так, например, ст. 55 Федерального закона «О связи» от 7 июля 2003 г. установлен шестимесячный срок для предъявления претензий, связанных с непредставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи, недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтовых отправлений (для телеграфных отправлений – один месяц)⁷⁴. Этой же статьей установлены различные сроки для ответа на претензию. При отклонении претензии или неполучении ответа в установленный срок заявитель имеет право предъявить иск в суд.

⁷¹ Селянин А.В. Защита прав потребителей. – М., 2015. – С.15.

⁷² Гражданский процессуальный кодекс РФ: федеральный закон от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 03.07.2016) // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 46. - Ст. 4532.

⁷³ Гражданский кодекс РФ (часть вторая): федеральный закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 23.05.2016) // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 5. - Ч.2. - Ст. 410.

⁷⁴ О связи: федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 06.07.2016) // Собрание законодательства РФ. - 2003. - № 28. - Ст. 2895.

Необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции Российской Федерации (далее Конституция РФ)⁷⁵.

Следует обратить внимание на то, что соблюдение досудебного порядка урегулирования споров обязательно не только в случаях, когда такой порядок предусмотрен непосредственно федеральным законом. Так, федеральный закон может содержать отсылочную норму, предусматривающую, что претензионный или иной досудебный порядок урегулирования определенной категории споров регламентируется подзаконным правовым актом, например постановлением Правительства РФ или актом федерального органа исполнительной власти, осуществляющего руководство определенной отраслью или сферой управления.

Примерами таких отсылочных норм могут служить правила, установленные в ст. 122 Федерального закона от 10 января 2003 г. №18 «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»⁷⁶. Согласно данной статье порядок предъявления и рассмотрения претензий грузоотправителей, грузополучателей устанавливается правилами перевозок грузов на железнодорожном транспорте. Порядок предъявления и рассмотрения претензий отправителей, получателей устанавливается правилами оказания услуг по перевозкам пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и правилами перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом. Поэтому в случаях, когда досудебный порядок урегулирования споров регламентирован подзаконным правовым актом, при условии, что такая возможность прямо предусмотрена федеральным законом, для

⁷⁵ Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 (ред. от 21.07.2014)
// Собрание законодательства РФ. – 2014. - № 31. – Ст. 4398.

⁷⁶ Устав железнодорожного транспорта РФ: федеральный закон от 10.01.2003 № 18-ФЗ (ред. от 03.07.2016)
// Собрание законодательства РФ. – 2003. - № 2. - Ст. 170.

обращения в суд или арбитражный суд необходимо соблюдение указанного порядка.

В остальных случаях (если досудебный порядок не предусмотрен договором) спор может быть передан на рассмотрение суда или арбитражного суда без соблюдения данного порядка. Это возможно даже в тех случаях, когда досудебный порядок предусмотрен для конкретной категории споров подзаконным правовым актом, требования которого не основаны на соответствующей управомочивающей норме федерального закона.

Целесообразно также иметь в виду, что если досудебный (в том числе претензионный) порядок урегулирования определенной категории споров предусмотрен не федеральным законом, а законом субъекта РФ, то несоблюдение в таком случае досудебного порядка не может рассматриваться в качестве препятствия для обращения непосредственно в суд или арбитражный суд с исковым заявлением.

Обратим внимание, что до введения в действие нового Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации от 24 июля 2002 г. (далее – АПК РФ) понятие «досудебный порядок урегулирования споров» нередко отождествлялось с понятием «претензионный порядок урегулирования споров»⁷⁷. Теперь из смысла норм, как АПК РФ, так и ГПК РФ определенно следует, что досудебным может являться не только претензионный, но и иной порядок урегулирования споров, который может быть предусмотрен как договором, так и федеральным законом.

Под «иным» порядком следует понимать урегулирование спора, например, путем обмена письмами, телеграммами и другими документами, подачи заявления и предоставления ответа на него, прочие согласительные процедуры, реализуемые в документальной форме. Судебная практика исходит из того, что возможность проведения переговоров до передачи спора

⁷⁷ Арбитражный процессуальный кодекс РФ: федеральный закон от 24.07.2002 № 95-ФЗ (ред. 23.06.2016) // Собрание законодательства РФ. – 2002. - № 30. - Ст. 3012.

в суд нельзя расценивать как установление досудебного порядка урегулирования спора, поскольку под досудебным порядком понимается установление в договоре условий о направлении претензии или информационного письма, установление сроков для ответа на нее и других условий, позволяющих определить, что договор содержит четкую запись об установлении такого порядка⁷⁸.

Указанные формы досудебного порядка урегулирования споров могут быть предусмотрены условиями договора. Кроме того, федеральные законы в ряде случаев императивно устанавливают конкретные формы досудебного порядка применительно к определенным группам правовых отношений. Например, п. 2 ст. 452 ГК РФ установлен обязательный досудебный порядок урегулирования спора об изменении или расторжении договора. Так, если основанием расторжения договора аренды является неисполнение арендатором возложенных на него обязанностей, то арендодатель до обращения в суд с иском о досрочном расторжении договора обязан направить арендатору письменное предупреждение о необходимости исполнения им обязательства в разумный срок (ч. 3 ст. 619 ГК РФ), а также предложение расторгнуть договор (п. 2 ст. 452 ГК РФ).

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 утрачена.

Несмотря на наличие и действие органов государственной и общественной защиты прав потребителей во многих случаях гражданам нет необходимости обращаться за помощью в эти органы или в суд. Свои нарушенные права можно защитить самостоятельно.

⁷⁸ Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу РФ (части второй) / Отв. ред. Садилов О.Н. – М., 2011. – С. 43.

Таким образом, изложенное в настоящей главе позволяет сделать следующие **выводы**.

Потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности.

Защита гражданских прав осуществляется различными способами, по выбору истца. Это может быть самозащита, признание права, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда и другие.

Потребитель, чьи права были нарушены, может выбрать из двух форм защиты своих интересов - юрисдикционную и неюрисдикционную.

При использовании административного порядка защита прав и интересов потребителей обеспечивается путем пресечения нарушений требований законодательства о защите прав потребителей. В судебном порядке защита нарушенных прав достигается не только путем пресечения указанных нарушений, но и рассмотрения и удовлетворения имущественных требований потребителей, в том числе о компенсации морального вреда.

Неюрисдикционная форма защиты прав потребителей представляет собой действия потребителей по защите своих прав, которые совершаются ими самостоятельно, без обращения к государственным и иным компетентным органам.

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

Заключение

Подводя **итог**, следует сделать вывод о том, что законодательство, регулирующее отношения в сфере защиты прав потребителей совершенствуется, вводятся новые понятия.

В первой главе раскрывается понятие защиты прав потребителей, описывающее сферы и органы, которые регулируют данные отношения, перечислены области распространения Закона «О защите прав потребителей.

Законодатель наделяет потребителя целым рядом прав: право на просвещение, право на качественный товар, право на безопасность товаров, право на информацию, право на свободный выбор товаров и другие. Вышеперечисленные права потребителей должны неукоснительно соблюдаться.

Анализ действующего законодательства о защите прав потребителей позволяет говорить о том, что система нормативных актов, регулирующих отношения в данной сфере, представляет собой сложную иерархическую структуру, не лишенную противоречий и требующую правильного соотношения отдельных её элементов.

Изложенное во второй главе позволяет сделать **выводы**, о том, что потребителю предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности.

Защита гражданских прав осуществляется различными способами, по выбору истца. Это может быть самозащита, признание права, возмещение убытков, взыскание неустойки, компенсация морального вреда и другие.

Потребитель, чьи права были нарушены, может выбрать из двух форм защиты своих интересов - юрисдикционную и неюрисдикционную.

При использовании административного порядка защита прав и интересов потребителей обеспечивается путем пресечения нарушений

требований законодательства о защите прав потребителей. В судебном порядке защита нарушенных прав достигается не только путем пресечения указанных нарушений, но и рассмотрения и удовлетворения имущественных требований потребителей, в том числе о компенсации морального вреда.

Неюрисдикционная форма защиты прав потребителей представляет собой действия потребителей по защите своих прав, которые совершаются ими самостоятельно, без обращения к государственным и иным компетентным органам.

В последние годы появились ранее не встречавшиеся в судебной практике категории гражданских дел, предметом которых стали требования о защите прав неопределенного круга лиц, т.е. лица участвующие в деле не имеющие своих собственных юридических заинтересованностей (муниципальные власти, общественные организации) стали чаще обращаться в суд с целью защиты прав не конкретного потребителя, а потребителей в целом. Появление таких категорий гражданских дел свидетельствует о повышении ответственности и заинтересованности в защите прав потребителей на государственном и общественном уровне, что говорит о развитии потребительского права в России.

Единая комплексная система норм обеспечения контроля и надзора на практике отсутствует. Масштабы и эффективность государственного контроля (надзора) не соответствуют масштабам нарушений прав потребителей. Снижая свое надзорное присутствие в рыночных отношениях, государство не обеспечивает исполнение судебных решений в пользу потребителей. Снижается и уровень ответственности за нарушения прав потребителей. Уголовная ответственность за обман потребителей отменена, административная несопоставима с выгодой от нарушений, что, безусловно, дополнительно стимулирует изготовителей (исполнителей, продавцов) на новые и более тяжкие нарушения.

Необходимо усилить публично-правовой аспект обеспечения прав и законных интересов потребителей, увеличив ответственность за правонарушения в области законодательства о защите прав потребителей.

С целью совершенствования законодательства в области защиты прав потребителей необходимо конкретизировать ряд положений Закона РФ «О защите прав потребителей», в частности, раскрыть понятие «наглядной и доступной формы».

Необходимо установить ответственность продавца и изготовителя за дачу заведомо ложной информации в сфере защиты прав потребителей.

Для достижения целей, провозглашенных в статье 3 Закона РФ «О защите прав потребителей», будет способствовать проведение семинаров, круглых столов, конференций, лекционных занятий с учащимися, студентами учреждений среднего и высшего профессионального образования, а также включение дисциплины «Защита прав потребителей» в образовательные программы. Правовое просвещение потребителей будет способствовать укреплению хозяйственных отношений на потребительском рынке, более точному и правильному толкованию и реализации правовых норм законодательства о защите прав потребителей не только в рамках судебного процесса.

Недостатки, имеющиеся в правовом регулировании торгового обслуживания граждан и защиты их прав, требуют внимания и дальнейшей разработки данной проблемы.

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

Важно подчеркнуть, что принятие закона «О защите прав потребителей» стало важной гарантией основных прав граждан-потребителей в торговом обслуживании.

Библиографический список

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 (ред. от 21.07.2014) // Собрание законодательства РФ. – 2014. - № 31. – Ст. 4398.
2. Арбитражный процессуальный кодекс РФ: федеральный закон от 24.07.2002 № 95-ФЗ (ред. 23.06.2016) // Собрание законодательства РФ. – 2002. - № 30. - Ст. 3012.
3. Гражданский кодекс РФ: федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.07.2016) // Собрание законодательства РФ. - 1994. - № 32. - Ч.1. - Ст. 3301.
4. Гражданский кодекс РФ (часть вторая): федеральный закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 23.05.2016) // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 5. - Ч.2. - Ст. 410.
5. Гражданский процессуальный кодекс РФ: федеральный закон от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 03.07.2016) // Собрание законодательства РФ. - 2002. - № 46. - Ст. 4532.
6. Об общественных объединениях: федеральный закон от 19.05.1995 № 82-ФЗ (ред. от 02.06.2016) // Собрание законодательства РФ. – 1995. – № 21. – Ст. 1930.
7. Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ: федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 03.07.2016) // Собрание законодательства РФ. – 2003. – №40. - Ст. 3822.
8. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 05.04.2016) // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 49. - Ст.5491.
9. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от

06.07.2016) // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 31. - Ч.1. – Ст. 3448.

10. О введении в действие части второй Гражданского кодекса РФ: федеральный закон от 26.01.1996 № 15-ФЗ (ред. от 09.04.2009) // Собрание законодательства РФ. - 1996. - № 5. - Ст.411.

11. О качестве и безопасности пищевых продуктов: федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ (ред. от 13.07.2015) // Собрание законодательства РФ. – 2000. – № 2. – Ст. 150.

12. О связи: федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ (ред. от 06.07.2016) // Собрание законодательства РФ. - 2003. - № 28. - Ст. 2895.

13. Устав железнодорожного транспорта РФ: федеральный закон от 10.01.2003 № 18-ФЗ (ред. от 03.07.2016) // Собрание законодательства РФ. – 2003. - № 2. - Ст. 170.

14. О защите прав потребителей: закон РФ от 7 февраля 1992 № 2300-1 (ред. от 03.07.2016) // Российская газета. - 1996. - № 8.

15. Об утверждении перечня технически сложных товаров: постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (ред. от 17.09.2016) // Собрание законодательства РФ. - 2011. - № 46. Ст. 6539.

16. Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации: постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 (ред. от 04.10.2012) // Собрание законодательства РФ. – 1997. – № 34. – Ст. 3979.

17. 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: постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. 22.06.2016) // Российская газета. - 1998. - № 4. - Ст. 482.

18. Об утверждении Правил продажи товаров по образцам: постановление Правительства РФ от 21.07.1997 № 918 (ред. от 04.10.2012) // Собрание законодательства РФ. – 1997. - № 30. Ст. 3657.

Судебная практика

19. Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда: постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 № 10 (ред. от 06.02.2007) // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации. - 1994. - № 15.

20. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17 // Российская газета. - 2012. - № 156.

21. Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 29 апреля 2013 г. По делу № 33-3794/2013 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. – Электр. Дан. – Алтайский краевой суд. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru> (дата обращения 21.11.2016)

22. Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 21 июля 2013 г. По делу №33-1684/2013 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. – Электр. Дан. – Судебное делопроизводство. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru> (дата обращения 21.11.2016).

23. Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 10 августа 2012 г. По делу № 33-1359/2012 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. – Электр. Дан. – Судебное делопроизводство. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru> (дата обращения 21.11.2016).

24. Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 6 октября 2013 г. По делу № 33-9761/2013 г. // Сайт Алтайского краевого суда

[Электронный ресурс]. – Электр. Дан. – Судебное делопроизводство. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru> (дата обращения 21.11.2016).

25. Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 8 декабря 2012 г. По делу № 33-9017/2012 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. – Электр. Дан. – Судебное делопроизводство. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru> (дата обращения 21.11.2016).

26. Кассационное определение Алтайского краевого суда от 9 февраля 2013 г. По делу № 33-10257/2013 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. – Электр. Дан. – Судебное делопроизводство. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru> (дата обращения 21.11.2016).

27. Решение Индустриального районного суда г. Барнаула от 3 ноября 2012 г. По делу № 33-9424/2012 г. // Сайт Индустриального районного суда г. Барнаула Алтайского края [Электронный ресурс]. – Электр. Дан. – Судебное делопроизводство. URL: <http://industrialny.alt.sudrf.ru> (дата обращения 21.11.2016).

28. Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 3 сентября 2012 г. По делу № 33-8863/2012 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. – Электр. Дан. – Судебное делопроизводство. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru> (дата обращения 21.11.2016).

29. Апелляционное определение Алтайского краевого суда от 14 октября 2013 г. По делу № 33-7259/2013 г. // Сайт Алтайского краевого суда [Электронный ресурс]. – Электр. Дан. – Судебное делопроизводство. URL: <http://kraevoy.alt.sudrf.ru> (дата обращения 21.11.2016).

Специальная литература

30. Алексеев, А.А. Общая теория права: учебник / А.А. Алексеев. - М.: Проспект, 2013. - 576 с.

31. Антонов, В.В. Потребительское право и защита прав потребителей: учебно-практическое пособие / В.В. Антонов, Н.А. Антонова, Г.А. Толпыгин. - М.: Книга сервис, 2012. – 437 с.
32. Аргунов, В.Н. Особенности рассмотрения судами дел о защите прав потребителей / В.Н. Аргунов, С.В. Краснов // Вестник московского университета. - 2011. - №4. – С. 16-27.
33. Басин, Ю.Г. Основы гражданского законодательства о защите субъективных гражданских прав / Ю.Г. Басин. – Саратов: Изд-во Саратов. юрид. ин-та, 2011. - 36 с.
34. Богдан, В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг / В.В. Богдан // Юрист. - 2012. - № 7. – С. 11.
35. Богдан, В. В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей и их реализация в судебном порядке: актуальные проблемы правоприменительной практики / В.В. Богдан. – Курск: Изд-во Юго-Запад. Гос. ун-та, 2014. – 109 с.
36. Брагинский, М.И. Договорное право: договоры о выполнении работ и оказании услуг / М.И. Брагинский, В.В. Витрянский. - 3-е изд. - М.: Статут, 2013. – 1055 с.
37. Викторова, С.В. Потребитель в законе: самоучитель разумного потребительского поведения / С.В. Викторова. – М.: ИИД Филинь, 2011. – 468 с.
38. Витрук, Н.В. Основы теории правового положения личности в социалистическом обществе / Н.В. Витрук. - М.: Наука, 2013. - 229 с.
39. Воробьев, М.К. О способах защиты гражданских прав / М.К. Воробьев. – Новосибирск: Изд-во ЮКЭА, 2011. – 93 с.
40. Гражданское право России: учебник в двух частях / Под ред. З.И. Цыбуленко. – М.: Юристъ, 2012. – Ч.1. – 628 с.

41. Гражданское право: учебник в двух томах / Отв. ред. Суханов Е.А. – М.: Волтерс Клувер, 2015. – Т.2. – 958 с.
42. Гражданское право: учебник в трех томах / Под ред. Сергеева А.П., Толстого Ю.К. – М.: Проспект, 2012. – Т.1. – 765 с.
43. Грибанов, В.П. Осуществление и защита гражданских прав / В.П. Грибанов. - М.: Статут, 2011. – 154 с.
44. Гутников, О. В. Комментарии к изменениям в законодательство о защите прав потребителей / О.В. Гутников // Хозяйство и право. - 2013. - № 2. – с 15.
45. Данилов, В.В. Защита прав потребителя в системе конституционных прав человека: автореф. ... канд. юрид. наук. / В.В. Данилов. - М., 2009. - 23 с.
46. Жуйков, В. Возмещение морального вреда / В. Жуйков // Российская юстиция. - 2013. - №11. – С. 15.
47. Защита прав потребителей в РФ в 2015 году: государственный доклад. - М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. - 2015. - 292 с.
48. Защита прав потребителей: 100 вопросов и ответов / Под ред. Таланцева В.И. – М.: Кросна-Лекс, 2011. – 248 с.
49. Иоффе, О.С. Гражданское право: избранные труды. / О.С. Иоффе. - М.: Юрид. лит., 2012. - 678 с.
50. Кирюшина, И.В. Правовой статус потребителя: монография / И. В. Кирюшина; Федер. агентство по образованию, Алт. гос. ун-т. - Барнаул: Изд-во АГУ, 2009. - 193 с.
51. Корнилов, Э. Г. Вопросы совершенствования законодательства о защите прав потребителей / Э. Г. Корнилов // Хозяйство и право. - 2012. - № 1. – С. 68.
52. Латынова, Е. Моральный вред на судебных весах / Е. Латынова // Домашний адвокат. - 2013. - № 1. – С. 11.

53. Левицкий, В.Б. Правовое положение граждан потребителей по действующему российскому законодательству (проблемы совершенствования): дис. канд. юрид. наук / В.Б. Левицкий. - М.: 2001. - 232 с.
54. Левшина, Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: курс лекций / Т.Л. Левшина. – М.: Юрид. лит., 2013. – 49 с.
55. Ломакина, И.Г. Защита прав потребителей: учебное пособие / И.Г. Ломакина. - Новосибирск: СибАГС, 2015. - 180 с.
56. Матузов, Н. И. Правовой статус потребителя / Н.И. Матузов. – М.: Юрайт, 2012. – 214 с.
57. Михайлова, И.А. Гражданская правосубъектность физических лиц: проблемы законодательства, теории и практики: автореф. ... докт. юрид. наук / И.А. Михайлова. - М., 2007. - 50 с.
58. Мотовиловкер, Е.Л. Теория регулятивного и охранительного права / Е.Л. Мотовиловкер. – Воронеж: Изд-во Воронежского ун-та, 2012. - 218 с.
59. Мошкович, М. Правильный Интернет / М. Мошкович, Н. Завойкина, Ю. Терешко // ЭЖ-Юрист. - 2012. – № 37. – С. 9.
60. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка / С.И. Ожегов. – М.: Азъ Ltd, 2013. – 892 с.
61. Орешкина, О.В. Дистанционная торговля товарами / О.В. Орешкина // Внешнеторговое право. – 2011. – № 1. – С. 33.
62. Постатейный комментарий к Гражданскому кодексу РФ (части второй) / Отв. ред. Садилов О.Н. – М.: Норма, 2011. - 732 с.
63. Постатейный комментарий к Закону РФ о защите прав потребителей / Под ред. Зименковой О.Н., Левшиной Т.Д., Тобиса В.И., Шерстобитова А.Е. – М.: Юрайт, 2011. – 248 с.
64. Постатейный комментарий к Закону РФ о защите прав потребителей / Под общ. ред. Парций Я.Е. – М.: Юнити, 2013. – 252 с.

65. Постатейный комментарий к Закону РФ о защите прав потребителей / Под общ. ред. Чельшева М.Ю. – М.: Омега-Л, 2012. – 236 с.
66. Пугинский, Б.И. Гражданско-правовые средства в хозяйственных отношениях / Б.И. Пугинский. - М.: Юрид. лит. 2011. - 432 с.
67. Райлян, А.А. Потребительское право России: основные положения / А.А. Райлян. – М.: Юр. центр Пресс, 2014. – 484 с.
68. Распонин, А.Н. Справочник потребителя / А.Н. Распонин, В.П. Смолянинов. – Новосибирск: Изд-во ЮКЭА, 2013. – 88 с.
69. Селянин, А.В. Защита прав потребителей: учебное пособие для вузов / Селянин А.В. – М.: Юстицинформ, 2015. – 248 с.
70. Свердлык, Г. А. Способы самозащиты гражданских прав и их классификация / Г. А. Свердлык, Э. Л. Страунинг // Хозяйство и право. - 2014. - № 1. – С. 38.
71. Сорк, Д. Дистанционные и прямые продажи / Д. Сорк, С. Завидова // Регулирование прямых и дистанционных продаж в Европейском Сообществе и России: рабочие материалы. - М.: ИИФ СПРОС, 2012. - 268 с.
72. Сорк, Д. Как получить возмещение материального или морального вреда / Д. Сорк // Закон. - 2007. - № 4. – 68 с.
73. Трунова, Л. За вред моральный ответ материальный / Л. Трунова // Домашний адвокат. - 2012. - № 2. – 34 с.
74. Усков, В. Как компенсировать моральный вред богатому и бедному / В. Усков // Российская юстиция. - 2011. - № 12. – С. 25.
75. Халфина, Р.О. Общее учение о правоотношении / Р.О. Халфина. - М.: Юрид. лит., 2013. – 352 с.
76. Хропанюк, В.Н. Теория государства и права: учебное пособие для высших учебных заведений / Под ред. Стрекозова В.Г. - М.: ИКФ Омега, 2004. - 764 с.

77. Чельшев, М.Ю. Закон РФ О защите прав потребителей: необходимость совершенствования отдельных положений / М.Ю. Чельшев // Юридический мир, 2012. - №2. – С. 23.
78. Черепяхин, Б.Б. Охрана правосубъектности граждан / Б.Б. Черепяхин. - М.: Юрид. лит., 2011. - 256 с.
79. Чечот, Д.М. Субъективное право и формы его защиты / Д.М. Чечот. - Л.: Изд-во Ленингр. ун-та, 2013. – 192 с.
80. Шабля, Б.А. Права потребителей при выполнении работ (оказании услуг) и их защита: автореф. дисс... канд. юрид. наук. / Б.А. Шабля. – Омск, 1999. – 38 с.
81. Шерстобитов, А. Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потребителей / А.Е. Шерстобитов. - М.: Изд-во МГУ, 2012. – 412 с.
82. Эрделевский, А.М. Моральный вред и компенсация за страдания: научно-практическое пособие / А.М. Эрделевский. М.: Изд-во БЕК, 2014. - 81 с.
83. Яковлев, В.Ф. Гражданско-правовой метод регулирования общественных отношений / В.Ф. Яковлев. – М.: Статут, 2015. - 209 с.