

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное агентство по образованию РФ

Владивостокский государственный университет  
экономики и сервиса

---

**И.М. МОРЕВА**

# **ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Учебное пособие

Владивосток  
Издательство ВГУЭС  
2008

**Морева И.М.**

**М 79 ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: учеб. пособие / Сост. И.М. Морева. –  
Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2008. – 136 с.**

Учебное пособие по дисциплине «Правовые основы защиты прав потребителей» представляет собой издание, содержащее анализ действующего гражданского законодательства, регулирующего отношения по защите прав потребителей; структуру, полномочия, правовые основы деятельности государственных органов, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, полномочия органов местного самоуправления в отношениях по защите прав потребителей. Содержательная часть представлена раскрытием теоретических вопросов, контрольными вопросами и заданиями по каждой теме.

Для студентов, обучающихся по специальности 021100 «Юриспруденция». Будет интересно для всех лиц, сталкивающихся с проблемами защиты своих потребительских прав.

ББК 67.0

Печатается по решению РИСО ВГУЭС

© Издательство Владивостокский  
государственный университет  
экономики и сервиса, 2008

## ВВЕДЕНИЕ

Правовые проблемы защиты прав потребителей затрагивают каждого гражданина. Гражданин – юрист должен обладать не только теми знаниями, которые доводятся до сведения каждого потребителя, но и обладать специальными познаниями, основанными на системе юридического знания.

Проблематике защиты прав потребителей свойственна постоянно возрастающая актуальность. Но эта актуальность не является неизменной: если ранее литература, посвященная защите потребителями своих прав, была ориентирована на широкий круг читателей, то сегодня все большую популярность эта тема приобретает в специальной юридической литературе. Причем здесь можно заметить следующую тенденцию: от общих вопросов защиты прав потребителей авторы соответствующих изданий «уходят» в исследование специфики осуществления и защиты прав потребителей в более узких сферах: туризме, долевом участии в строительстве, ипотечном кредитовании, потребительском кредитовании, страховании, перевозках отдельными видами транспорта, в медицине, в сфере образования и т.д.

Злободневность темы определяет широкий круг источников, посвященных правовым основам защиты прав потребителей. Но их главными недостатками являются разрозненность и, как следствие, – отсутствие единого монографического исследования, которое бы, с одной стороны, объединило в себе основные проблемы, связанные с реализацией потребителями своих прав, а с другой – отразило состояние современного законодательства, составляющего правовые основы защиты прав потребителей.

Настоящее учебное пособие ориентировано на устранение обозначенных недостатков. В нем отражены основные положения потребительского законодательства с учетом его состояния на 10 апреля 2007 года.

Учебное пособие включает в себя темы лекционных занятий, а также те вопросы, которые представляют особую сложность для студентов при их подготовке к семинарским занятиям и написании контрольных работ. И таким образом, содержит сведения, необходимые и достаточные для сдачи студентом итогового контроля по результатам изучения дисциплины в форме устного зачета или тестового задания. Между тем, студентам очного отделения следует помнить, что объем их занятий существенно превышает соответствующее количество часов у студентов заочного отделения, а поэтому лекционные и семинарские занятия включают в себя не только те разделы, которые включены в настоящее издание, но и особенности реализации потребителями своих прав в отдельных сферах.

Структура учебного пособия полностью соответствует учебной программе курса «Правовые основы защиты прав потребителей»: раскрывает все его разделы и темы. Последовательность изложения соответствует содержанию программы. В конце каждой темы приводится список литературы, рекомендуемой студентам для освоения изложенного материала. Отсутствие списка источников по теме означает, что студенту надлежит обратить внимание на источники правового регулирования, приводимые по тексту, список которых содержится в конце учебного пособия. В ходе изложения автор делает ссылки на ряд источников, которые также рекомендуется привлекать для самостоятельного изучения дисциплины.

Учебное пособие предназначено для студентов высшего учебного заведения, обучающихся по специальности «Юриспруденция». Изучение курса «Правовые основы защиты прав потребителей» предполагает наличие у студентов знаний по следующим учебным дисциплинам: Гражданское право, Административное право, Гражданский процесс, Арбитражный процесс. Его целью является формирование у студентов знаний по соответствующей учебной дисциплине в системе общего юридического образования, то есть в тесной взаимосвязи с иными учебными дисциплинами.

Изучение правовых основ защиты прав потребителей включает лекционные, семинарские занятия, самостоятельную работу студентов со специальной юридической литературой, нормативными актами, материалами судебной практики.

Проработка контрольных вопросов и решение задач помогут закрепить у студентов положения теории и углубят знание предмета, будут способствовать усвоению нового законодательства и развитию навыков составления деловых бумаг, решения конкретных юридических казусов, ведения дискуссий.

Данное пособие может быть использовано как для проведения аудиторных занятий, так и для самостоятельной подготовки студентов, причем как в процессе изучения курса, так и в контрольных целях.

Источниками, которые могут быть рекомендованы для подготовки по всем темам настоящего учебного пособия, являются следующие.

#### **Нормативные акты:**

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 9.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ, от 30.12.2001 г. № 196-ФЗ, от 22.08.2004 г. № 122-ФЗ, от 2.11.2004 г. № 127-ФЗ, от 21.12.2004 г. № 171-ФЗ, от 27.07.2006 г. № 140-ФЗ, от 16.10.2006 г. № 160-ФЗ, от 25.11.2006 г. № 193-ФЗ) // Ведомости Съезда народных депутатов РФ и Верховного Совета РФ. 1992 г. № 15. Ст. 766.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая. ФЗ от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ // СЗ РФ. 1994 г. № 32. Ст. 3301.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая. ФЗ от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ // СЗ РФ. 1996 г. № 5. Ст. 410.

4. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 09.05.2005 г. № 45-ФЗ) // СЗ РФ от 30.12.2002 г. № 52 (Ч. 1). Ст. 5140.

#### **Основная литература:**

1. Зименкова О.Н., Левшина Т.Л., Тобис В.И., Шерстобитов А.Е. Закон о защите прав потребителей. Комментарий к Закону и практике его применения. – М.: МЦФЭР, 2004. – 352 с.

2. Комментарий к закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный) / под ред. А.М. Эрделевского. – М.: Юрист, 2005. – 382 с.

3. Валеев Д.Х., Васькевич В.П., Чельшев М.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» (постатейный) / под общей ред. М.Ю. Чельшева. – М.: Юрайт-М, 2002. – 255 с.

4. Антонов В.В., Антонова Н.А., Толпыгин Г.А. Потребительское право и защита прав потребителей: учебное пособие. – М.: «Книга сервис», 2003. – 192 с.

5. Селянин А.В. Защита прав потребителей: учебное пособие для ВУЗов. – М.: ЗАО «Юстицинформ», 2006. – 101с.

6. Фомин В.Н. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: «Ось-89», 2005.

7. Парций Я.Е. Изменения в Законе «О защите прав потребителей» и вопросы правового регулирования (комментарий в четырех частях) // Гражданин и право. 2006. № 9-12.

# РАЗДЕЛ I. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ

## Тема 1. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

*1.1. Исторический аспект.*

*1.2. Источники правового регулирования отношений по защите прав потребителей.*

*1.3. Закон «О защите прав потребителей» центральный акт законодательства РФ о защите прав потребителей: структура, сфера действия, принципы правового регулирования.*

*1.4. Основные термины, используемые в Законе «О защите прав потребителей».*

### 1.1. Исторический аспект

Исследователи находят различные корни потребительского права. Пожалуй, самые глубокие уходят в период возникновения в жизни человеческой цивилизации товарного обмена. Причем той его стадии, когда появились деньги: здесь продавец, передавая товар покупателю, мог удостоверить в соответствии уплаченной суммы заявленной цене, покупатель же, напротив, оплатив товар, только впоследствии мог обнаружить недостатки в приобретенном товаре.

Тогда стали разрабатываться нормы, направленные на защиту прав приобретателей. Так, «Русская правда», подвергая правовому регулированию продажу отдельных видов товаров, устанавливала правовые последствия передачи товара ненадлежащего качества в виде приведения сторон по такой сделке в первоначальное положение: покупатель был обязан вернуть вещь, а продавец – уплаченную за товар денежную сумму.

Нормы, защищающие права потребителей, были определены в сводах законов еще с древнейших времен.

Законы Хаммурапи (1750 г. до н.э.) регулировали отношения кредита, качество товаров и услуг, ответственность за продажу некачественных товаров, ценообразование. Здесь содержатся прямые запреты на обсчет и обвес покупателей, предусматривается ответственность за обман.

В Индии законы 200 г. до н.э. содержали нормы, запрещающие порчу и продажу некачественных продуктов, особенно масла и зерна.

В Англии законы 1202 г. запрещали продажу некачественного хлеба, а также хлеба меньше установленного.

Наиболее интересны и показательны следующие примеры: в Австрии в XV в. продавец скисшего молока должен был выпить весь некачественный продукт, а во Франции в XVI в. покупатель имел право закидать тухлыми яйцами того, кто их ему продал.

Вообще, все источники права, относящиеся к описанному периоду, регулировали отношения по защите наиболее слабой в договоре стороны и распространялись на отношения с участием всех субъектов права. Только лишь с развитием рыночных отношений, вступивших в фазу капитализма, начало развиваться то потребительское право, которое известно нам сегодня. Формирование нового правового института связано с движением в защиту прав потребителей. Первые общественные выступления в защиту прав потребителей имели место в США: в 60-80-е годы XIX века они были организованы в целях защиты интересов потребителей против политики ценообразования железнодорожных компаний, необоснованно завышавших плату за перевозку пассажиров и грузов. В результате государство поставило под свой контроль железнодорожные тарифы и создало специальный орган – Комиссию Сената по торговле между штатами.

В 1899 году в США была организована Национальная лига потребителей.

Консьюмеризм – движение в защиту прав потребителей – начало оказывать непосредственное влияние на процесс формирования потребительского права. Условно его становление можно разделить на три этапа.

Первый приходится на конец XIX – начало XX веков, когда появились первые законодательные акты в защиту населения от недобросовестных товаропроизводителей, продавцов, изготовителей: в США в 1906 году были приняты законы о продовольствии и лекарствах и об инспекции мяса (активисты данной кампании получили название «разгребатели грязи»), во Франции в 1905 году – закон об обманах и фальсификации в области торговли при оказании услуг, в Дании в 1906 году – закон о договоре купли – продажи, в Греции в 1926 году – закон о запрете торговли по системе «пирамиды» и т.п.

Начало второго этапа падает на конец 20-х – начало 30-х годов, он связан с монополизацией экономики и взвинчиванием цен на товары производителями.

В 1935 году создается Союз потребителей, который насчитывает в своих рядах сегодня свыше 5 млн человек. Деятели этой организации первыми призвали к бойкоту товаров из фашистской Германии.

В этот период в США появляются однопроблемные группы: Центр за безопасность автомобиля, Исследовательская группа по здравоохра-

нению, Центр исследования и действия по телекоммуникациям и др. Эти группы занимаются заявленными в их названиях проблемами, сбором и публикацией материалов, касающихся интересов и прав потребителей. Итоги проводимых исследований публикуются в специальных потребительских изданиях «Multinational monitor» и «Consumer report». Р. Нейдер создает Центр, занимающийся исследованием качества продукции различных фирм, достоверности рекламы, стандартов уровня жизни, безопасности конкретных производств для экологической обстановки вблизи них. Стратегия Р. Нейдера предусматривает прямое правительственное регулирование тех областей экономики и социальной сферы, где рыночные силы не имеют достаточной возможности обеспечивать охрану окружающей среды, безопасность работника на рабочем месте. Вместе со своими многочисленными последователями, прозванными «десантом Нейдера», он добивается принятия федеральных законов о безопасности газопроводов, упаковке пищевых продуктов, о контроле радиационной обстановки и запрещении использования ДДТ в качестве пестицида.

В 1968 году многие разрозненные общенациональные и местные общества Америки объединились в Американскую федерацию потребителей со штаб-квартирой в Вашингтоне. Ее основные цели – координация программ защиты потребителей от низкого качества товаров, высоких цен на продукты питания, медицинские препараты, медицинское обслуживание, электроэнергию и топливо.<sup>1</sup>

Постепенно консьюмеристское движение стало все активнее влиять на политическую жизнь государства. Здесь начинается третий этап: в 1962 году президент США Джон Кеннеди направляет Конгрессу США «Специальное послание о защите прав потребителей». В нем провозглашаются следующие основные права потребителей:

- 1) право на безопасность товаров и услуг – на защиту в случае продажи товаров, опасных для жизни и здоровья;
- 2) право на информацию – на защиту в случае мошеннических, ложных или вводящих в заблуждение информации, рекламы, надписей на товарах либо иной подобной практики и на сообщение фактов, необходимых для осуществления обоснованного выбора;
- 3) право на выбор – иметь по возможности доступ к разным товарам и услугам по конкурентноспособным ценам;
- 4) право быть услышанным (или право быть выслушанным, то же право на представление интересов) – быть уверенным, что интересы потребителей будут полностью и благожелательно учтены при разра-

---

<sup>1</sup> Мотехина М.В. История движения в защиту прав потребителей. – М., 2001. – 67 с.



ботке политики правительства, а их жалобы будут своевременно рассмотрены административными органами.

Позднее эти права были дополнены правом на потребительскую грамотность и правом на здоровую окружающую среду, а день направления Послания – 15 марта – был объявлен Организацией Объединенных Наций Всемирным днем защиты прав потребителей.

Таким образом, Америку можно назвать родиной движения в защиту прав потребителей. С 60-х годов XX века это движение распространилось из США во многие страны Европы, а в 70-х годах здесь развивается законодательство о защите прав потребителей: принимаются директивы Совета ЕС, касающиеся безопасности товаров и обмена информацией об опасных товарах на рынке, вводящей в заблуждение рекламы, туристской деятельности и пр.

В Европе начало официальной политике по защите прав потребителей было положено принятием Советом министров ЕС в апреле 1975 года Первой предварительной программы ЕС по защите прав потребителей и информационной политике. В Программе перечислено пять основных прав: право на защиту здоровья и безопасности, право на защиту экономических интересов, право на возмещение ущерба, право на информацию и просвещение, право на представительство интересов.

## **1.2. Источники правового регулирования отношений по защите прав потребителей**

Отношения с участием граждан-потребителей подвергаются многостороннему правовому регулированию.

Наивысшей юридической силой на территории Российской Федерации обладают международные договоры, нормы и принципы международного права. Пунктом 4 ст. 15 Конституции РФ, пунктом 2 ст. 7 ГК РФ, а также ст. 2 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлен приоритет международных норм перед внутренним законодательством РФ: если международным договором РФ установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены Законом «О защите прав потребителей», применяются правила международного договора.

Первостепенное значение среди договоров РФ, направленных на охрану интересов потребителей, имеет Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 09.04.1985 г. № 39/248 «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей».

В разделе I «Руководящих принципов для защиты интересов потребителей» перечисляются их цели, которые представлены в контексте неравенства экономической мощи, уровня образования и позиции на

рынке, с которыми сталкиваются потребители. Особое внимание уделяется интересам и нуждам потребителей в развивающихся странах и важности содействия справедливому, равноправному и устойчивому их развитию, в связи с чем предлагается:

а) содействовать странам-членам ООН в установлении и дальнейшем обеспечении надлежащей защиты своего населения как потребителей;

б) способствовать созданию структур производства и распределения, способных удовлетворять потребности и запросы потребителей;

в) поощрять высокий уровень этических норм поведения тех, кто связан с производством и распределением товаров и услуг для потребителей;

г) содействовать странам-членам ООН в борьбе с вредной деловой практикой всех предприятий на национальном и международном уровнях, которая отрицательно сказывается на потребителях;

д) способствовать созданию независимых групп потребителей;

е) расширять международное сотрудничество в области защиты интересов потребителей;

ж) поощрять создание рыночных условий, предоставляющих потребителям больший выбор товара при более низких ценах.

Указанные принципы развернуты в последующих разделах Руководящих принципов.

В разделе II речь идет об общих принципах защиты прав потребителей. Здесь указывается на необходимость того, чтобы правительства разрабатывали, укрепляли и продолжали активную политику защиты интересов потребителей, что обуславливается необходимостью учета каждым правительством экономических и социальных условий своей страны, а также издержками и преимуществами защиты интересов потребителей. Правительства призываются к созданию или сохранению надлежащей инфраструктуры для разработки и удовлетворения потребностей сельского населения. Подчеркивается также та роль, которую могут играть в разработке политики защиты интересов потребителей университеты и исследовательские организации. В данном разделе перечисляются шесть законных нужд потребителей, на удовлетворение которых направлены Руководящие принципы:

а) защита потребителей от ущерба их здоровью и безопасности;

б) содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов;

в) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для компетентного выбора товара в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;

г) просвещение потребителей;

д) наличие эффективных процедур рассмотрения жалоб потребителей;

е) свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации и возможность для таких организаций высказывать свою точку зрения в процессе принятия решений, затрагивающих их интересы.

В разделе III излагается суть Руководящих принципов, сведенных в семь рубрик, охватывающих основные сферы защиты интересов потребителей:

**Физическая безопасность.** В руководящих принципах, помимо обращенного к правительствам призыва обеспечить условия, при которых товары были бы безопасны как при их предназначаемом, так и другом разумно возможном использовании, предусматривается, что производители и распределители товаров должны уведомлять о любой непредвиденной опасности, выявленной уже после выхода товаров на рынок. Содержится также призыв к созданию эффективных систем изъятия товаров из обращения.

Содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов. Сюда относится упразднение ограничительной деловой практики, эффективная конкуренция; наличие обслуживания после продажи, а также наличие запасных частей; справедливые и равноправные контакты между покупателями и продавцами; добросовестная торговая и рекламная практика; законодательство, касающееся единиц мер и весов (в частности – правительствам следует регулярно проводить обзоры законодательства, касающегося единиц мер и весов, и оценивать адекватность механизма контроля за его соблюдением).

Нормы безопасности и качества потребительских товаров и услуг. Руководящие принципы поощряют разработку, пересмотр и повышение национальных норм, действующих в отношении товаров, и разработку международных норм. В них подчеркивается также необходимость наличия возможностей для проверки и выдачи свидетельств на основные потребительские товары и услуги.

Система распределения основных потребительских товаров и услуг. Правительствам предлагается рассмотреть вопрос о политике, направленной на обеспечение распределения основных товаров и услуг там, где такое распределение затруднено. В качестве примера приводятся сельские районы и упоминаются соответствующие складские и торговые сети, стимулирование развития потребительской самопомощи и потребительских кооперативов.

Меры, позволяющие потребителям получить компенсацию. Здесь отмечается необходимость в оперативных, справедливых, не дорогостоя-

щих и доступных правовых или административных процедурах, позволяющих потребителям получить компенсацию. Правительствам предлагается также поощрять положительное отношение деловых кругов к жалобам потребителей и созданию добровольных схем консультативных услуг и оказания помощи потребителям.

Программы просвещения и информирования. Целью этих программ является обеспечение возможности для населения действовать в качестве разборчивых потребителей и разработка специальных программ просвещения и информирования для потребителей с низким уровнем дохода и для малограмотных потребителей. Просвещение потребителей рассматривается как часть основной программы обучения (предпочтительно в качестве одного из разделов изучаемых дисциплин).

Меры, касающиеся конкретных областей защиты прав потребителей. Правительствам следует уделять, по мере возможности, первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям защиты прав потребителей, как обеспечение населения продовольствием и лекарственными препаратами, водоснабжение (особенно в развивающихся странах).

В разделе IV Руководящих принципов речь идет о международном сотрудничестве и приводятся примеры того, каким образом международная деятельность разного рода может укрепить национальную политику защиты интересов потребителей. Это, в частности, сотрудничество по вопросам улучшения условий приобретения потребителями основных товаров; развитие информационных связей в отношении товаров, которые запрещены, изъяты из обращения или строго ограничены; правительствам следует заботиться о том, чтобы качество товаров и информация об этих товарах были одинаковыми для всех стран, так как даже незначительные изменения в этом отношении могут иметь пагубные последствия для потребителей.

Россия является участником соглашений, подписываемых со странами СНГ. Например, Соглашение об основных направлениях сотрудничества государств – участников СНГ в области защиты прав потребителей от 25 января 2000 года устанавливает равную правовую защиту граждан каждого государства – участника СНГ на территории этих стран, в том числе путем обращения в государственные и общественные организации по защите прав потребителей, предъявления исков и осуществления иных процессуальных действий.

Внутреннее (национальное) законодательство РФ – это второй по юридической силе после международных договоров источник права. На данном уровне отношения с участием потребителей регулируются и охраняются рядом отраслей, прежде всего уголовным, административным и гражданским правом.

И если отрасли публичного права основной мерой воздействия на правонарушителя имеют привлечение к административной или уголовной ответственности, то гражданское законодательство направлено на восстановление нарушенного имущественного положения потерпевшего, компенсацию причиненных ему убытков и возмещение морального вреда.

Акты гражданского законодательства, регулирующие потребительские отношения, можно разбить на два основных уровня: федеральное законодательство и подзаконные нормативные акты.

Первый уровень – Федеральное законодательство – состоит из Гражданского кодекса РФ и иных федеральных законов.

Нормы Гражданского кодекса РФ имеют приоритет перед другими нормативными актами гражданского права в регулировании отношений по защите прав потребителей. Регулирование отношений осуществляется следующими нормами ГК РФ:

глава 30 ГК РФ – § 2 «Розничная купля-продажа», § 6 «Энергоснабжение», § 7 «Продажа недвижимости»;

глава 34 ГК РФ – § 2 «Прокат»;

глава 35 ГК РФ – «Наем жилого помещения»;

глава 37 ГК РФ – § 2 «Бытовой подряд», § 3 «Строительный подряд», § 4 «Подряд на выполнение проектных и изыскательных работ»;

глава 39 ГК РФ – «Возмездное оказание услуг»;

глава 40 – «Перевозка»;

глава 42 ГК РФ – § 2 «Кредит»;

глава 44 ГК РФ – «Банковский вклад»;

глава 45 ГК РФ – «Банковский счет»;

глава 47 ГК РФ – § 1 «Общие положения о хранении», § 3 «Специальные виды хранения»;

глава 48 ГК РФ – «Страхование»;

глава 51 ГК РФ – «Комиссия».

Следующий подуровень федерального законодательства образуют специальные федеральные законы, принятые на основании и во исполнение части второй Гражданского кодекса РФ, то есть после введения указанного федерального закона в действие. Согласно Постановлению пленума Верховного суда РФ от 29.09.1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей»<sup>2</sup> к таковым, например, относятся законы, регулирующие отношения перевозки, энергоснабжения. По сути, в данную группу включаются нормативные акты, ограничивающие ответственность исполнителя перед потребителем на основании положений ГК РФ.

---

<sup>2</sup> Российская газета. 1994. № 230.

Следующий по юридической силе – Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 г. № 2300-1 (Далее – Закон). Указанный Закон претерпел множество изменений и в настоящее время действует с изменениями и дополнениями, внесенными следующими Федеральными законами: от 9.01.1996 г. № 2-ФЗ, от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ, от 30.12.2001 г. № 196-ФЗ, от 22.08.2004 г. № 122-ФЗ, от 2.11.2004 г. № 127-ФЗ, от 21.12.2004 г. № 171-ФЗ, от 27.07.2006 г. № 140-ФЗ, от 16.10.2006 г. № 160-ФЗ, от 25.11.2006 г. № 193-ФЗ. Наиболее существенные изменения Закона были связаны с приведением его в соответствие с частью второй Гражданского кодекса РФ, а позже – в соответствие с Законом «О техническом регулировании».

Далее располагаются специальные федеральные законы, принятые до введения в действие части второй ГК РФ, а также иные законы, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей. Например, Федеральный закон от 30.12.2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»<sup>3</sup>, Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ<sup>4</sup>.

Следующий уровень актов, регулирующих гражданские отношения по защите прав потребителей, называется подзаконным. Его составляют Указы Президента РФ и Постановления Правительства РФ.

Согласно ст. 1 Закона «О защите прав потребителей» и ст. 3 ГК РФ большей юридической силой среди подзаконных нормативных актов обладают Указы Президента. Однако их действие в данной области общественных отношений нетипично. А фактически таковые попросту отсутствуют.

Постановлениями Правительства РФ утверждаются правила отдельных видов договоров купли-продажи или купли-продажи отдельных видов товаров потребителям, правила бытового обслуживания населения. Например, Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»<sup>5</sup>, Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 «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

---

<sup>3</sup> Российская газета. 2004. № 292.

<sup>4</sup> Российская газета. 2006. № 51.

<sup>5</sup> СЗ РФ. 1997. № 34. Ст. 3979.

возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»<sup>6</sup>.

Согласно п. 7 ст. 3 ГК РФ к актам, содержащим нормы гражданского права, относятся акты федеральных органов исполнительной власти. Однако п. 2 ст. 1 Закона «О защите прав потребителей» регламентация отношений по защите прав потребителей изъята из компетенции федеральных органов исполнительной власти. Правительство Российской Федерации не вправе поручать этим органам принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей. Но эти органы вправе принимать акты, обеспечивающие организацию их работы, в том числе в области защиты прав потребителей. Так, например, Приказом Роспотребнадзора от 1.06.2005 г. № 421 «Об утверждении перечня должностных лиц Роспотребнадзора и его территориальных органов, уполномоченных составлять протоколы об административных правонарушениях»<sup>7</sup> устанавливается не только круг управомоченных лиц, но и категории нарушений, подпадающих под признаки административного правонарушения. А совместным Приказом МВД РФ и Минздравсоцразвития РФ № 879 / № 746 от 3.11.2006 г. «Об утверждении регламента взаимодействия органов внутренних дел и территориальных органов Роспотребнадзора при выявлении и пресечении административных правонарушений на потребительском рынке Российской Федерации»<sup>8</sup> устанавливаются общие принципы и порядок взаимодействия органов внутренних дел и территориальных органов Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей при выявлении, предупреждении и пресечении правонарушений в сфере потребительского рынка, а также порядок обмена информацией и обеспечения доступа к ней.

### **1.3. Закон «О защите прав потребителей» центральный акт законодательства РФ о защите прав потребителей: структура, сфера действия, принципы правового регулирования**

Закон «О защите прав потребителей» имеет следующую структуру:

1. **Преамбула** как неотъемлемая часть закона позволяет получить первоначальное представление о содержании закона. Ее положения состоят из двух обособленных частей:

---

<sup>6</sup> СЗ РФ. 1998. № 4. Ст. 482.

<sup>7</sup> Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 2005. 27 июля. № 26.

<sup>8</sup> Документ опубликован не был. СПС «Консультант-Плюс» (Электронный ресурс).

а) первая в общем виде определяет предмет правового регулирования;

б) вторая дает определения основным понятиям, используемым в законе.

2. **Общая часть** (глава первая) содержит правила, подлежащие применению ко всем правоотношениям, складывающимся в области защиты прав потребителей, включает основные положения об источниках правового регулирования, закрепляет основные права потребителей, устанавливает ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителей.

3. **Особенная часть** посвящена реализации потребителями своих прав в различных видах гражданских правоотношений, специфику отдельных способов защиты:

а) защита прав потребителей при продаже товаров (глава вторая);

б) защита прав потребителей при выполнении работ/оказании услуг (глава третья);

в) государственная и общественная защита прав потребителей (глава четвертая) раскрывает специфику отдельных способов защиты прав потребителей, а именно обращение к компетентным органам государственной власти и местного самоуправления, а также защита прав потребителей общественными объединениями.

**Предмет правового регулирования**, то есть круг общественных отношений, на которые распространяется действие Закона «О защите прав потребителей», определяется преамбулой Закона «О защите прав потребителей». Она устанавливает основные требования к потребительскому правоотношению, во-первых, его сторонами являются: гражданин-потребитель – с одной стороны и продавец (исполнитель/изготовитель) – с другой, причем на стороне последнего может выступать юридическое лицо или индивидуальный предприниматель; во-вторых, объектом правоотношения является товар (результат работы или услуги, услуга как процесс), предназначенный для удовлетворения личных, семейных, домашних и других нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в-третьих, основаниями их возникновения являются следующие возмездные гражданско-правовые договоры:

1) розничной купли-продажи;

2) аренды, в том числе проката;

3) найма жилого помещения, в том числе социального найма в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению технического ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг;



4) подряда, в том числе бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техобслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан, договора на долевое участие в строительстве;

5) договоры возмездного оказания услуг: перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии, хранения, в том числе ценных бумаг и других ценностей, договоры на оказание финансовых услуг, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, с 20.12.1999 г. – договор банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин; договоры по оказанию консультационных услуг, услуг связи, медицинских, ветеринарных, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и другие договоры возмездного оказания услуг.

Так как исходя из Закона РФ «О защите прав потребителей» законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения, возникающие только из возмездных договоров, то отношения, вытекающие из безвозмездных гражданско-правовых договоров, данным законодательством не регулируются (например, отношения, вытекающие из договора безвозмездного хранения в гардеробах организаций, если вознаграждение за хранение не оговорено или иным способом не обусловлено при сдаче вещи на хранение (ст. 924 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей также отношения, вытекающие из гражданско-правовых договоров, не связанных с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг. К таковым, в частности, относятся отношения, вытекающие из договора государственного займа, заключаемого путем приобретения заимодавцем выпущенных государственных облигаций или иных государственных ценных бумаг.

Предметом договора государственного займа являются деньги, которые одна сторона (заимодавец) передает в собственность другой стороне (заемщику). В соответствии со ст. 817 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору государственного займа заемщиком выступает Российская Федерация, субъект Российской Федерации. Приобретая государственные облигации или иные государственные ценные бумаги, гражданин предоставляет государству (в лице соответствующих органов) заем в виде денежных средств. Таким образом, гражданину при этом не оказывается услуга, и, соответственно, нельзя рассматривать государство в качестве исполнителя услуг в понимании Закона РФ «О защите прав потребителей».

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, товариществами собственников жилья и т.д.),

если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях. Однако законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг. Так, например, если уставом ТСЖ предусмотрена обязанность кооператива обеспечивать оказание платных коммунальных услуг гражданам, то на отношения, возникающие по поводу предоставления указанных услуг, распространяется действие законодательства о защите прав потребителей.

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей отношения между гражданами и органами, выполняющими в соответствии с законодательством возложенные на них государственно-властные или административно-распорядительные полномочия, в частности:

- отношения, возникающие при осуществлении судом правосудия (так как в соответствии с Конституцией Российской Федерации суды являются органами государственной власти и осуществляют правосудие путем рассмотрения в судебных заседаниях гражданских, уголовных и иных дел в установленной законом процессуальной форме);

- отношения, возникающие при осуществлении нотариусом нотариальных действий (так как в соответствии со ст. 1 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате нотариат в Российской Федерации обеспечивает защиту прав и законных интересов граждан и юридических лиц путем совершения предусмотренными законодательными актами нотариальных действий от имени Российской Федерации. Указанная деятельность не является услугой в гражданско-правовом смысле. Исключение составляет деятельность нотариальных контор по предоставлению гражданам платных услуг, не связанных с осуществлением функций государственно-властного характера (консультации, печатные работы и др.);

- отношения, основанные на оспаривании решений, действий или бездействий органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц по вопросам несоблюдения тех или иных законных прав и свобод граждан, в том числе отношения, возникающие при осуществлении государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, государственными учреждениями возложенных на них законодательством административно-распорядительных и властных полномочий (оформление паспортно-визовыми службами паспортов и виз; деятельность органов местного самоуправления по благоустройству территории, содержанию и ремонту автомобильных дорог, осуществлению мер социальной защиты населения, в том числе обеспечение инвалидов, ветеранов и иных определенных законодательством групп населения соответствующими льготами, и др.).

**Принципы** правового регулирования отношений по защите прав потребителей – законодательно закрепленные основные идеи, исходные положения процесса формирования законодательства о защите прав потребителей, его развития и функционирования. Все нижеследующие принципы, нашедшие свое отражение в конкретных статьях Закона «О защите прав потребителей», являются продолжением принципов, провозглашенных резолюцией ООН, к ним относятся:

- 1) принцип физической безопасности товаров и услуг (ст. 7);
- 2) принцип соблюдения нормативов безопасности и качества товаров и услуг (ст. 4);
- 3) принцип обеспечения защиты потребителей (ст. 17);
- 4) принцип просвещения и информирования потребителей (ст.ст. 3, 8);
- 5) принцип содействия экономическим интересам потребителей (ст. 16).

#### **1.4. Основные термины, используемые в Законе «О защите прав потребителей»**

Для лучшего и однообразного понимания законодательства о защите прав потребителей следует раскрыть следующие понятия.

**Потребитель** – 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.

Понятие «потребитель» претерпело множество изменений, однако и сегодня его нельзя назвать совершенным. Закон говорит, что потребитель – это гражданин. Означает ли это, что не являются потребителями иностранные граждане и лица без гражданства? Чтобы ответить на этот вопрос необходимо обратиться к соответствующим положениям Гражданского кодекса РФ, а именно ст. 2 «Отношения, регулируемые гражданским законодательством». Согласно указанной норме действие гражданского законодательства распространяется не только на граждан Российской Федерации, но и иностранных граждан и лиц без гражданства, если федеральным законом не предусмотрено иное. Таким образом, гражданское законодательство использует термины «гражданин» и «физическое лицо» как равнозначные (но не как синонимы, ибо категория «физическое лицо» шире по своему содержанию, нежели «гражданин»). Следовательно, потребителем с позиции российского гражданского законодательства является и гражданин Российской Федерации, и иностранный гражданин, и лицо без гражданства.

Из приведенного выше легального определения можно вывести три категории потребителей.

Первая – потребитель, намеревающийся приобрести или заказать товар (работу, услугу). В эту группу включаются потребители, которые еще не заключили гражданско-правовой договор с продавцом (изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией, уполномоченным индивидуальным предпринимателем), но имеют соответствующее намерение. В связи с указанным правилом потребителем будет признаваться гражданин, который зашел в магазин с целью ознакомления с товаром или для получения информации о соответствующей группе товаров. Учитывая это, Закон содержит строгие гражданско-правовые последствия за нарушение прав потребителя на этапе выбора контрагента (в гражданском праве этот этап заключения договора называется преддоговорными контактами).

Во вторую группу включены потребители, заказавшие работы (услуги) или приобретшие товар. Такие потребители являются стороной в заключенном договоре розничной купли-продажи, договоре на выполнение работ или оказание услуг.

Третью группу составляют потребители, использующие товар (результат работы или услуги). Таковые в отличие от предыдущей группы могут не являться и часто не являются стороной, участвовавшей в формировании договорного правоотношения. Тем не менее, Закон признает их потребителями, тем самым предоставляя им все те же права, что и стороне гражданско-правового отношения. Исключение составляют случаи, когда законодательство прямо устанавливает, что пользоваться товаром (работой, услугой) может только гражданин, непосредственно заключивший договор с продавцом (исполнителем, изготовителем). Например, воспользоваться услугой по договору перевозки железнодорожным транспортом в поездах дальнего следования и воздушным транспортом может только гражданин, чье имя указано в билете. Именно данный гражданин является стороной договора перевозки и одновременно – потребителем. Аналогичная ситуация имеет место при приобретении товаров, ограниченных в обороте, например оружия, здесь потребителем признается гражданин, имеющий разрешение на приобретение объектов, ограниченных в обороте, и заключивший договор купли-продажи.

Потребителем может быть только гражданин, то есть физическое лицо. Нормы закона не применяются, когда покупателем является юридическое лицо, даже когда оно приобретает товары для своих работников. В подобных случаях отношение будет регулироваться нормами Гражданского кодекса РФ.

**Продавец** – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

То есть имеются в виду магазины розничной торговли любого профиля, включая и комиссионные. Из смысла Закона следует, что не являются продавцами оптовые магазины, реализующие товары юридическим лицам.

Исполнитель – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Изготовитель – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Если юридическое лицо занимается производством продукции производственно-технического назначения, полуфабрикатов и комплектующих для других юридических лиц и эта продукция не предназначена для реализации непосредственно населению, то такое юридическое лицо не несет обязательства, предусмотренные Законом «О защите прав потребителей».

Уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее – уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

Указанный термин был включен в Закон в 2005 году. Однако участие подобных субъектов в отношениях, регулируемых законодательством о защите прав потребителей, предусматривалось и ранее. Но тогда они обозначались термином «организация, выполняющая функции продавца (изготовителя)». Закон не раскрывал понятия этого термина, в силу чего приходилось привлекать разъяснения федеральных органов исполнительной власти, в соответствии с которыми под организациями, выполняющими функции продавца (изготовителя) понимались «организации, с которыми продавцом (изготовителем) заключены договоры на совершение определенных действий по выполнению обязательств продавца (изготовителя), таких как: безвозмездное устранение недостатков, возмещение расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом,

уменьшить покупную цену, заменить товар, расторгнуть договор». Из приведенного определения более ясно предназначение уполномоченных организаций. Потребителю они знакомы как сервисные центры или гарантийные мастерские и т.п.

Федеральным законом от 21.12.2004 г. № 171-ФЗ впервые был введен в Закон «О защите прав потребителей» термин **«импортер»**. Согласно Преамбуле Закона таковым признается организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации. Положения Закона об импортере вступили в силу через шесть месяцев после вступления в силу Федерального закона № 171-ФЗ.

**Товар** – в соответствии со ст. 129, 455 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также Законом РФ «О защите прав потребителей» есть любая вещь, не изъятая из гражданского оборота, реализуемая по договору купли-продажи гражданину для личных (бытовых) нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Сырье, материалы, комплектующие изделия, полуфабрикаты и т.п. могут рассматриваться в качестве товара в тех случаях, когда они реализуются потребителю продавцом по договору купли-продажи в качестве самостоятельной товарной единицы.

**Работа** – в соответствии со ст. 702, 730 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также Законом РФ «О защите прав потребителей» есть деятельность исполнителя, осуществляемая за плату по заданию потребителя, имеющая материальный результат (строительство жилого дома, ремонт обуви и т.п.), который передается гражданину для удовлетворения личных (бытовых) нужд.

**Услуга** – с учетом положений ст. 779 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также Закона РФ «О защите прав потребителей» есть процесс совершения за плату определенных действий или осуществление определенной деятельности по заданию гражданина для удовлетворения личных (бытовых) нужд. Услуга отличается от работы тем, что может и не иметь овеществленного результата (услуги перевозки, связи, консультационные или репетиторские услуги). Если же услуга имеет овеществленный результат, то такой результат не отделим от личности заказчика – потребителя (медицинские, парикмахерские услуги). Указанные различия имеют важное практическое значение, так как влияют на определение правового положения сторон потребительского отношения.

Остальные понятия, содержащиеся в преамбуле, будут раскрыты нами позднее при рассмотрении конкретных прав потребителей, где их смысл будет более ясен в структуре вопроса.

## Контрольные вопросы

1. Что такое «консьюмеризм»?
2. Какое место в российской системе права занимают нормы, регулирующие отношения с участием потребителя?
3. Назовите источники правового регулирования отношений с участием потребителя. Какой из них обладает наивысшей юридической силой? Какое место среди источников занимает гражданское законодательство?
4. Перечислите принципы правового регулирования потребительских отношений. Укажите нормы, в которых они закреплены.
5. Какой юридической силой обладает Закон «О защите прав потребителей»? Почему он является центральным актом правового регулирования отношений с участием потребителя?
6. Что такое «потребительское отношение»? Каковы его особенности?
7. Кто такой потребитель? Может ли быть потребителем юридическое лицо?
8. Назовите сторону потребительского правоотношения, противостоящую потребителю, и определите ее субъектный состав.

## Основная и дополнительная литература

- Богдан В.В. Исторические этапы развития современного законодательства о защите прав потребителей // Гражданское право. 2005. № 3. С. 2-4.
- Боннер А. Практика применения Закона «О защите прав потребителей» // Российская юстиция. 2004. № 6.
- Корнилов Э. Вопросы совершенствования законодательства о защите прав потребителей // Хозяйство и право. 1999. № 4.
- Корнилов Э. Юридическое лицо как потребитель // Закон. 1999. № 3.
- Нецветаев А.Г. Правовое регулирование защиты прав потребителей // Юридический мир. 2000. № 12.
- Шашкова А.А. Развитие законодательства о потребительских правах // Юрист. 2001. № 12.
- Эрделевский А.М. Источники законодательства о защите прав потребителей. – Казань: КГУ, 2005.

## **РАЗДЕЛ II. ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ, ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ПО ИХ ЗАЩИТЕ**

### **Тема 1. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА КАЧЕСТВО ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ)**

*1.1. Понятие и содержание права потребителя на качество. Способы установления требований к качеству.*

*1.2. Обязательные и добровольные требования к качеству. Процедуры подтверждения соответствия.*

*1.3. Формы государственного контроля и надзора за качеством: лицензирование и аккредитация.*

*1.4. Временные характеристики качества. Срок службы, срок годности, гарантийный срок и их влияние на права потребителя.*

#### **1.1. Понятие и содержание права потребителя на качество. Способы установления требований к качеству**

Чтобы быть востребованными, товар, работа или услуга должны обладать полезными свойствами, в силу присутствия которых удовлетворяются определенные потребности человека. Следовательно, товар, работа или услуга должны обладать набором характеристик, в совокупности способных удовлетворить потребности человека в определенной сфере его жизнедеятельности. Такая совокупность характеристик и представляет собой качество товара.

Качество может быть:

- абсолютно определенным, не допускающим отклонений в наборе характеристик (например, химический состав лекарств),
- а может колебаться в определенных пределах. Тогда речь может идти о сортности товара или степени комфортности услуги, например, при перевозке пассажира. Вместе с тем всегда существует нижший предел качества товара, работы, услуги.

Согласно ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» и ст. 469 ГК РФ качество товаров, работ, услуг должно соответствовать договору.

Отсутствие в договоре условий о качестве товара, работы, услуги порождает обязанность продавца, изготовителя, исполнителя передать



потребителю товар, работу, услугу, пригодные для целей, для которых товар, работа, услуга обычно используются. Не решен в Законе вопрос о том, определены ли обычные цели использования товара местом нахождения продавца или местом нахождения потребителя в том случае, если в каждом из этих мест обычные цели разные. Хотя, как правило, вопрос решается в пользу места нахождения потребителя, в нормативном порядке это не решено, а анализ показывает, что такое различие в целях использования товара в России существует ввиду ее широкой территориальной расположенности.

Обязанность передать товар, выполнить работу, оказать услугу, пригодные для конкретной цели, возникает согласно п. 3 ст. 4 Закона только тогда, когда потребитель ставит продавца, исполнителя в известность об этой цели (прямо или косвенно) во время или до заключения договора, и потребитель разумно полагается на компетентность и суждение продавца. Еще важнее то, что Закон «О защите прав потребителей» не обязывает потребителя извещать продавца (исполнителя) о любых известных ему трудностях в предназначении товаров (работ, услуг), пригодных для определенной цели.

Качество товара при продаже по образцам или описанию должно соответствовать качеству образца или описанию. Под образцом понимается изделие, потребительские (эксплуатационные) характеристики которого определяют требования, предъявляемые к качеству передаваемого товара. Описание товара – перечень потребительских (эксплуатационных) характеристик, которыми должен обладать товар.

Условия о качестве товаров при оформлении договора купли-продажи содержатся в техническом паспорте на товар, правилах по его использованию, на этикетке или ярлыке, где указываются: документ по стандартизации или декларированию соответствия, артикул, фасон, размер и т.п., на товаре или его упаковке, где также указываются: нормативный документ (технический регламент) или стандарт, дата изготовления, срок годности, правила использования или хранения и т.д.

Приобретая товар, потребитель принимает к сведению требования к качеству как часть необходимой ему информации, и поэтому они становятся условиями договора купли-продажи, определяющими качество приобретенного товара.

Если товар (работа, услуга) отнесен к тем, в отношении которых обязательно соблюдение требований технического регламента, предъявляемых к качеству, то продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям. В отношении таких товаров (работ, услуг) в договоре может быть оговорено по соглашению сторон только более высокое качество, чем устанавливают обязательные требования.

В договорах на выполнение работ и оказание услуг потребитель имеет гораздо большую свободу в определении качества предмета договора, здесь потребитель может и имеет право выдвигать свои индивидуальные требования и настаивать на их выполнении. Это относится к заказам на индивидуальный пошив одежды, обуви, строительство жилья, ремонт квартир и т.п. Требования потребителя в заключенном договоре становятся условиями договора о качестве работы (услуги) и подлежат обязательному исполнению. В таком случае на исполнителя лежит обязанность предупредить заказчика о всех негативных последствиях, связанных с исполнением его указания или же отказаться от исполнения.

Если предложение о способе выполнения работы (оказания услуги) исходило от исполнителя, то он отвечает за конечный результат работы (услуги). В последнем случае на него ложатся все негативные последствия, связанные с исполнением рекомендаций, на которые потребитель полагался как на профессиональные. В качестве примера здесь можно привести рекомендации по стрижке, окраске, покрою одежды.

Потребитель имеет право потребовать от изготовителя (продавца, исполнителя) проверки качества товара (работы, услуги). Это может выражаться во внешнем осмотре товара (результата работы), его демонстрации в действии, регулировке и настройке телерадиоаппаратуры, примерке и т.п. Указанное право, закрепленное ст. – Закона «О защите прав потребителей» корреспондирует установленной п. 3 ст. 474 ГК РФ обязанности продавца осуществить проверку качества товара. Закрепление потребителем законодательством действия по проверке качества как права дает возможность потребителю заявлять претензии по качеству уже после приобретения товара (при его примерке, осмотре или апробированию дома).

Если товар, работа, услуга не соответствуют требованиям качества, то говорят о наличии в нем недостатка.

Недостаток может быть:

- явным и скрытым,
- обычным и существенным. Понятие существенного недостатка содержит Преамбула Закона «О защите прав потребителей», под ним понимается неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. Данное определение аналогично определению существенного недостатка, содержащемуся в ст. 495 ГК РФ. В соответствии с воспроизведенным понятием перечень признаков существенности недостатка является открытым, а это означает, что в каждом конкретном случае потребитель вправе доказывать отнесение недостатка к

категории существенных, что непосредственным образом влияет на правовое положение сторон потребительского отношения.

Таким образом, право потребителя на качество товаров (работ, услуг) структурно состоит из следующих правомочий, предоставленных потребителю:

1) приобретать товар (работу, услугу), качество которого соответствует договору, а при отсутствии в договоре условий о качестве – пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;

2) приобретать товар (работу, услугу) по образцу и (или) описанию, качество которого соответствует образцу и (или) описанию;

3) приобретать товар (работу, услугу), качество которого соответствует обязательным требованиям.

## **1.2. Обязательные и добровольные требования к качеству. Процедуры подтверждения соответствия**

Необходимо учитывать, что большинство договоров с участием гражданина-потребителя являются договорами присоединения, где условия договора формулирует предприниматель-продавец (исполнитель), в том числе и условия качества. Кроме того, потребитель, как правило, не является профессионалом в оценке качества приобретаемого товара, работы, услуги, он оценивает качество по внешним признакам. Потребитель во многом судит о качестве по информации, предоставленной продавцом, исполнителем, изготовителем. Ему необходима защита от недобросовестного изготовителя, продавца, исполнителя. Такая защита обеспечивается путем введения государством процедур стандартизации и подтверждения соответствия продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг техническим регламентам, стандартам, условиям договоров.

Нормативной основой применения процедур подтверждения соответствия является ФЗ «О техническом регулировании» № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 года.

С момента введения в действие указанного нормативного акта – 1 июля 2003 года – утратили силу Федеральные законы «О стандартизации» и «О сертификации продукции и услуг», прекратили свое действие применявшиеся ранее в Российской Федерации процедуры стандартизации и сертификации.

Мероприятия, проводимые российским Правительством по обеспечению мер технической безопасности до вступления в юридическую силу Закона «О техническом регулировании», в основном соответствовали международному уровню, а иногда, по отдельным параметрам, и

превосходили его. Однако сегодня ситуация меняется в связи с предстоящим вступлением РФ во Всемирную торговую организацию. Правила ВТО регулируют условия обращения товарной продукции на рынке, и объектом регулирования выступают не технические стандарты и технические условия производства продукции, а только минимальные нормы безопасности. Декларирование качества товара является исключительно предметом добровольного договора между продавцом и покупателем.

В странах-членах ВТО государства принимают национальные стандарты – установленные законами минимальные требования по безопасности для потребителя продаваемых товаров. В нашей стране складывалась иная практика: законы определяли правоспособность органов исполнительной власти в части контроля безопасности, а стандарты представляли собой утверждаемые этими органами технические нормы производства, транспортировки, хранения и эксплуатации. Производители должны были подтверждать соответствие стандартам посредством процедуры сертификации в организациях, аккредитованных при Госстандарте.

Федеральный закон изменил этот порядок. Теперь согласно практике стран-участниц ВТО процедуре стандартизации придан необязательный, добровольный характер. А сами стандарты признаются документами, подлежащими применению на добровольной основе, то есть только при включении соответствующего условия в договор (ст. 2, абз. 2 п. 2 ст. 15 ФЗ «О техническом регулировании»).

Закон изменил не только правовой статус стандартов, но и терминологию, используемую в обозначении стандарта, а также круг субъектов, имеющих право на принятие соответствующего стандарта.

Так, Законом РФ «О стандартизации» (п. 1 ст. 6) предусматривались следующие виды стандартов: государственные стандарты России (ГОСТы), применяемые в установленном порядке международные (региональные) стандарты, стандарты отраслей (ОСТы), стандарты предприятий (СТП), стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений (СТО).

Закон «О техническом регулировании» классифицировал все стандарты на международные, национальные (стандарты РФ) и стандарты организаций.

Национальные стандарты принимаются на основе международных стандартов и технических регламентов и утверждаются национальным органом по стандартизации. Постановлением Правительства РФ от 2 июня 2003 г. № 316 «О мерах по реализации Федерального закона «О техническом регулировании» функции национального органа по стандартизации были возложены на Госстандарт РФ, который Указом Президента РФ от 9 марта 2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» был преобразован в Федеральное

агентство по техническому регулированию и метрологии<sup>9</sup>), а его функции по принятию нормативных актов в установленной сфере деятельности переданы Министерству промышленности и энергетики РФ. Указанному министерству переданы и аналогичные функции преобразованного Госстроя РФ. Применение национального стандарта подтверждается знаком соответствия национальному стандарту.

Стандарты организаций, в том числе коммерческих, общественных, научных организаций, саморегулируемых организаций, объединений юридических лиц могут разрабатываться и утверждаться ими самостоятельно для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований, испытаний, измерений и разработок.

Стандарты не должны противоречить техническому регламенту.

Технический регламент – документ, который принят международным договором РФ, ратифицированным в порядке, установленном законодательством РФ, или федеральным законом, или Указом Президента РФ, или Постановлением Правительства РФ, и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования.

Технические регламенты делятся на общие и специальные. Требования общего технического регламента обязательны для применения и соблюдения в отношении любых видов продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации. Требованиями специального технического регламента учитываются технологические и иные особенности отдельных видов объектов технического регулирования, они применяются дополнительно к требованиям общего техрегламента.

Оценка соответствия качества проводится в форме подтверждения соответствия. Подтверждение соответствия может быть добровольным и обязательным. Добровольное подтверждение соответствия проводится в форме добровольной сертификации для установления соответствия национальным стандартам, стандартам организаций, условиям договоров. Системой добровольной сертификации может предусматриваться применение знака соответствия. Обязательное подтверждение соответствия требованиям технического регламента осуществляется в форме декларирования соответствия и обязательной сертификации, по результатам которых выдается декларация о соответствии и сертификат соответствия соответственно. Оба этих документа имеют равную юридиче-

---

<sup>9</sup> Указ Президента РФ «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» от 09.03.2004 г. № 314 (в ред. Указа Президента РФ от 20 мая 2004 г. № 649), п. 15 // СЗ РФ. 2004. № 11. Ст. 945.

скую силу и действуют на всей территории РФ. Объектом обязательного подтверждения может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории РФ. Продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов подтверждено в порядке декларирования или обязательной сертификации, маркируется знаком обращения на рынке.

Таким образом, техническому регламенту надлежит заменить государственные стандарты (ГОСТы, ОСТы), а декларирование соответствия заменит обязательную сертификацию.

Чтобы система государственного технического регулирования начала работать, необходимо принять не менее 636 технических регламентов общего и специального характера – именно столько отраслей народного хозяйства определено в ОКОНХ. Однако многие сферы деятельности содержат требования к качеству, не зависящие от специфики отрасли: объединение их в блоки сократит число технических регламентов до 450.

За переходный период предстоит принять семь общих («горизонтальных») регламентов, касающихся общих норм по безопасности – пожарной, биологической, экологической и т.д.; а затем – специальные «вертикальные» регламенты, содержащие особенности тех или иных видов продукции, процессов ее производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации<sup>10</sup>. Срок переходного периода определен в семь лет. В этот период государственные стандарты, принятые до 1 июля 2003 года, будут иметь статус национальных стандартов. До вступления в силу соответствующих технических регламентов их требования подлежат обязательному исполнению в части, соответствующей целям, указанным в п. 1 ст. 46 ФЗ «О техническом регулировании»<sup>11</sup>. Обязательные требования к продукции, в отношении которой технические регламенты не будут приняты до 1 июля 2010 года, прекратят свое действие.

### **1.3. Формы государственного контроля и надзора за качеством: лицензирование и аккредитация**

Специфической формой государственного контроля за качеством выступает процедура лицензирования. Нормативной основой ее применения выступает ФЗ от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»<sup>12</sup>.

---

<sup>10</sup> Техническое регулирование в вопросах и ответах // Стандарты и качество. 2003. № 4. С. 12.

<sup>11</sup> См.: Постановление Госстандарта РФ от 30 января 2004 г. №4 «О национальных стандартах Российской Федерации» // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2004. №8.

<sup>12</sup> Российская газета. 2001. № 153-154. (в ред. ФЗ от 31.12.2005. № 200-ФЗ)

Согласно определению, содержащемуся в ст. 2 указанного Закона, лицензирование есть мероприятия, связанные с предоставлением лицензий, переоформлением документов, подтверждающих наличие лицензий, приостановлением действия лицензий в случае административного приостановления деятельности лицензиатов за нарушение лицензионных требований и условий, возобновлением или прекращением действия лицензий, аннулированием лицензий, контролем лицензирующих органов за соблюдением лицензиатами при осуществлении лицензируемых видов деятельности соответствующих лицензионных требований и условий, ведением реестров лицензий, а также с предоставлением в установленном порядке заинтересованным лицам сведений из реестров лицензий и иной информации о лицензировании. Суть лицензирования заключается в осуществлении государственного контроля за качеством выполняемых работ или оказываемых услуг, а также за качеством процессов производства продукции.

Лицензирование предполагает выполнение лицензиаром лицензионных требований и условий. Перечень видов деятельности, на осуществление которых требуется лицензия, содержится в ст. 17 исследуемого закона и является закрытым, это означает, что введение лицензирования иных видов деятельности возможно только путем внесения дополнений в предусмотренный перечень.

Потребителю необходимо знать, какие виды деятельности, связанные с реализацией им своих прав, и каким органом подлежат лицензированию.

Постановлением Правительства РФ от 26.01.2006 г. № 45 «Об организации лицензирования отдельных видов деятельности»<sup>13</sup> утверждены федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие лицензирование тех видов деятельности, которые указаны в ст. 17 ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»:

МВД России (Министерство внутренних дел Российской Федерации) осуществляет лицензирование негосударственной (частной) охранной деятельности, негосударственной (частной) сыскной деятельности, торговлю оружием и основными частями огнестрельного оружия;

ФМС России (Федеральная миграционная служба) – деятельности, связанной с трудоустройством граждан Российской Федерации за пределами Российской Федерации;

Росздравнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения и социального развития) – медицинской деятельности, изготовления протезно-ортопедических изделий по заказам граждан, производства медицинской техники;

---

<sup>13</sup> Российская газета. 2006. № 34.

Росздравнадзор, Россельхознадзор (Федеральная служба по ветеринарному и фитосанитарному надзору) – производства лекарственных средств, фармацевтической деятельности;

Росохранкультура (Федеральная служба по надзору за соблюдением законодательства в сфере массовых коммуникаций и охране культурного населения) – воспроизведения (изготовление экземпляров) аудиовизуальных произведений и фонограмм на любых видах носителей;

Роспром (Федеральное агентство по промышленности) – производства оружия и основных частей огнестрельного оружия, производства патронов к оружию и составных частей патронов, производства пиротехнических изделий, деятельности по распространению пиротехнических изделий IV и V класса в соответствии с национальным стандартом;

Ространснадзор (Федеральная служба по надзору в сфере транспорта) – перевозок морским транспортом пассажиров, перевозок морским транспортом грузов, перевозок внутренним водным транспортом пассажиров, перевозок внутренним транспортом грузов, перевозок пассажиров автомобильным транспортом, оборудованным для перевозок более восьми человек (за исключением случая, если указанная деятельность осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя), перевозок пассажиров и багажа железнодорожным транспортом, перевозок железнодорожным транспортом грузов, перевозок железнодорожным транспортом грузобагажа;

Росавиация (Федеральное агентство воздушного транспорта) – перевозок воздушным транспортом пассажиров, перевозок воздушным транспортом грузов;

Роскартография (Федеральное агентство геодезии и картографии) – геодезической деятельности, картографической деятельности;

ФСФР (Федеральная служба по финансовым рынкам) России – деятельности негосударственных пенсионных фондов по пенсионному обеспечению и пенсионному страхованию;

Ростехнадзор (Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору) – деятельности по продаже электрической энергии гражданам.

Следует помнить, что Закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» не распространяется на ряд отношений, указанных в ст. 1 Закона (в том числе на деятельность кредитных организаций; деятельность в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции; деятельность в области связи; страховую деятельность, осуществление международных автомобильных перевозок грузов и пассажиров; образовательную деятельность). Это означает, что лицензирование перечисленных здесь видов деятельности осуществляется в порядке, предусмотренном специальными фе-



деральными законами. Так, лицензирование банковских операций регулируется ФЗ «О банках и банковской деятельности»<sup>14</sup>. Согласно ст. 13 обозначенного закона осуществление банковских операций производится только на основании лицензии, выдаваемой Банком России. Лицензирование деятельности субъектов страхового дела предусмотрено ст. 32 Закона РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации»<sup>15</sup> органом страхового надзора – Федеральной службой страхового надзора (Росстрахнадзор).

Каждый лицензирующий орган ведет реестр выданных лицензий, который является открытым: потребитель вправе получить информацию о лицензировании той или иной организации, осуществляющей лицензируемый вид деятельности. Причем обращение продавца, изготовителя, исполнителя с заявлением в лицензирующий орган о выдаче лицензии не дает право на осуществление такого вида деятельности.

Общий порядок лицензирования включает несколько этапов, как-то: 1) подача заявки лицом, претендующим на выдачу лицензии; 2) рассмотрение (экспертиза) лицензирующим органом заявки и прилагаемых к ней документов, а также проверка возможности выполнения соискателем лицензии лицензионных требований и условий; 3) принятие решения о предоставлении лицензии или об отказе в предоставлении лицензии.

Лицензирование тесно связано с процедурой подтверждения соответствия. По сути, подтверждение соответствия – этап лицензирования. При наличии у лицензиата сертификата соответствия осуществляемого им лицензируемого вида деятельности международным стандартам применяется упрощенный порядок лицензирования в отношении тех видов деятельности, которые указаны в п. 6 ст. 9 Закона «О лицензировании». При упрощенном порядке лицензирования проверка возможности выполнения соискателем лицензии лицензионных требований и условий лицензирующим органом не проводится, а после выдачи лицензии лицензиат освобождается от плановых проверок лицензирующим органом, то есть освобождается от лицензионного контроля.

Соответствие работы либо услуги определенным требованиям к качеству может подтверждаться путем применения процедуры **аккредитации**. Понятие термина «аккредитация» раскрывается ст. 2 ФЗ «О техническом регулировании»: это официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия.

Единого закона, устанавливающего унифицированный режим аккредитации с перечнем сфер и видов деятельности, подлежащих аккредитации, не существует, поэтому законодательство в этой сфере более

---

<sup>14</sup> Российская газета. 1996. № 27.

<sup>15</sup> Российская газета. 1993. № 6.

чем разрозненно. Сюда включаются как различные «тематические» законы, регулирующие отдельные виды деятельности (например, Закон РФ от 27 декабря 1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации», Закон РФ от 10 июля 1992 г. № 3266-1 «Об образовании» и т.д.), так и многочисленные нормативные акты федеральных органов исполнительной власти и субъектов федерации.

Аккредитации подлежат наиболее существенные и значимые для граждан-потребителей и государства общественные отношения, нуждающиеся в государственном контроле.

Общий порядок аккредитации регламентируется Постановлением Госстандарта РФ от 30 декабря 1999 г. № 72 «Об утверждении общих правил по проведению аккредитации в Российской Федерации»<sup>16</sup> (зарегистрирован в Минюсте РФ 07.02.2000 г. № 2094) и состоит из следующих основных этапов: 1) подача заявки лицом, претендующим на аккредитацию; 2) рассмотрение (экспертиза) заявки и представленных документов, оформляемое экспертным заключением; 3) аттестация (проверка) заявителя; 4) принятие решения об аккредитации или отказе в аккредитации, оформление и выдача аттестата аккредитации.

Основными целями аккредитации являются: обеспечение доверия потребителей к деятельности по подтверждению продукции, услуг и других объектов установленным требованиям, а также создание условий для взаимного признания результатов деятельности аккредитованных субъектов на национальном и международном уровнях.

В отличие от лицензирования, являющегося обязательным для исчерпывающего перечня видов деятельности, аккредитация может носить как обязательный, так и добровольный характер.

Цель обязательной аккредитации – официальное государственное признание соответствия определенного вида деятельности установленным требованиям и нормативно-технической документации. При этом аккредитация является необходимым требованием для осуществления соответствующей деятельности, без соблюдения которой деятельность будет считаться незаконной. В отношениях с участием потребителей обязательна аккредитация медицинской деятельности. Так, согласно ст. 21 Закона РФ от 28 июня 1991 г. № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»<sup>17</sup> аккредитация всех медицинских учреждений независимо от форм собственности обязательна. Проводят аккредитацию аккредитационные комиссии, создаваемые из представителей органов управления здравоохранением, профессиональных медицинских ассоциаций и страховых медицинских организаций. На

---

<sup>16</sup> Российская газета. 2000. № 37.

<sup>17</sup> Ведомости СНД и ВС РСФСР от 04 июля 1991 г. № 27. Ст. 920. Действует в ред. Закона РФ 02.04.1993 г. № 4741-1, ФЗ 29.05.2002 г. № 57-ФЗ и от 23.12.2003 г. № 185-ФЗ, с изм. внесенными Указом Президента РФ от 24.12.1993 г. № 2288 и ФЗ от 01.07.1994 г. № 9-ФЗ.

основании аккредитации медицинским учреждениям выдается соответствующий сертификат. Под обязательную аккредитацию подпадает также деятельность клиничко-диагностических лабораторий<sup>18</sup>.

Наиболее распространена добровольная аккредитация. Ее основная цель – обеспечение доверия потребителей и государства к деятельности субъектов аккредитации по подтверждению соответствия продукции, услуг и других объектов установленным государственным требованиям. В качестве дополнительных можно выделить цели повышения качества выполнения работ, оказания услуг, производства продукции, усиление государственного контроля за качеством объектов аккредитации. Для достижения поставленных целей государство может предоставлять аккредитованным субъектам ряд привилегий.

Ярким примером добровольной аккредитации является применение этой процедуры в сфере образования, где законодательство об аккредитации распространяется на все образовательные учреждения на территории РФ, независимо от их организационно-правовой формы и подчиненности. Аккредитация в образовании – это основная форма государственно-общественного контроля за его качеством, заключающаяся в установлении соответствия содержания, уровня и качества подготовки выпускников образовательных учреждений, независимо от форм получения образования, требованиям государственных образовательных стандартов<sup>19</sup>. Цель аккредитации – установление государственного аккредитационного статуса по типу (дошкольное, школьное, высшее) и виду (школа, профессиональное техническое училище, институт, академия, университет) с установлением перечня образовательных программ, по которым учебное заведение имеет право выдавать выпускникам документы об образовании государственного образца.

По положительным результатам аккредитации учебному заведению выдается свидетельство, в котором указываются: регистрационный номер, дата выдачи и срок его действия, местонахождение учебного заведения и его полное наименование, включающее название, в том числе специальное, вид учебного заведения и его организационно-правовую форму. В приложении к свидетельству указываются аккредитованные программы, ступени образования, квалификации (степени), которые будут присваиваться выпускникам, наименование и местонахождение филиа-

---

<sup>18</sup> Приказ Минздрава России от 21 декабря 1993 г. № 295 «Об утверждении положения об аккредитации клиничко-диагностических лабораторий» // СПС «Консультант-плюс» (Документ опубликован не был).

<sup>19</sup> См.: Приказ Минобразования РФ от 22 мая 1998 г. № 1327 «Об утверждении Положения о порядке аттестации и порядке государственной аккредитации образовательных учреждений» в ред. от 11.08.2000 г. № 2439 (зарегистрирован в Минюсте РФ 14.08.1998 г. № 1589), п. 2 // БНА федеральных органов исполнительной власти 1998. № 21.

лов, перечень аккредитованных программ, реализуемых в каждом филиале. Свидетельство без приложения недействительно.

Научные организации, независимо от организационно-правовой формы и формы собственности, также могут подпасть под добровольный режим государственной аккредитации, проводимой с целью упорядочения их деятельности, обеспечения повышения уровня фундаментальных и прикладных научных исследований и рационального использования бюджетных средств. Режим добровольной государственной аккредитации распространяется на те научные организации, объем научной и (или) научно-технической деятельности которых составляет не менее 70 % общего объема выполняемых ими работ и уставом которых предусмотрено создание ученого совета в качестве одного из органов управления.

Аккредитованные научные организации претендуют на получение определенных привилегий от государства, в том числе и возможности присвоения Высшей аттестационной комиссией Минобразования РФ ученых званий их работникам. Организация диссертационных советов в вузах и научных организациях, создаваемых по решению ВАК, также возможна только после прохождения государственной аккредитации.

#### **1.4. Временные характеристики качества. Срок службы, срок годности, гарантийный срок и их влияние на права потребителя**

Для потребителя важно, чтобы качество товара, работы, услуги обеспечивали возможность его использования не только в момент приобретения, но и в течение определенного периода после этого. Время, которое проходит от момента изготовления товара до передачи его потребителю, может быть довольно долгим. А качество товара в этот период может меняться, причем часто не в лучшую сторону. Поэтому характеристика качества товара имеет не только количественные, но и временные пределы, называемые правом сроками. В течение этих сроков за изготовителем (продавцом, исполнителем) сохраняются определенные обязанности по обеспечению возможности потребителя использовать товар (результат работы, услуги) по назначению.

В соответствии со ст. 5 Закона качество товара (работы, услуги) обеспечивается следующими видами сроков: сроком службы, сроком годности и гарантийным сроком.

Срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании п. 6 ст. 19 и п. 6 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей».

Первоначально определение срока службы, содержащееся в п. 1 ст. 5 Закона, указывало на вину как необходимое условие привлечения изготовителя (исполнителя) к ответственности перед потребителем. Подобная формулировка противоречила положениям п. 6 ст. 19 и п. 6 ст. 29 Закона и ст. 757 ГК РФ, на что в юридической литературе неоднократно обращалось внимание<sup>20</sup>. Устранение противоречий внутри Закона и разногласий с ГК РФ более последовательно и логично раскрывает право потребителя привлекать к ответственности изготовителя (исполнителя) за существенные недостатки, обнаруженные в течение срока службы, если они возникли до передачи товара (результата работы) потребителю или по причинам, имевшим место до этого момента. Таким образом, изготовитель (исполнитель) может нести ответственность перед потребителем и без вины, а также за чужую вину, например, в случае возникновения существенного недостатка в результате нарушения правил его транспортировки транспортной организацией.

Согласно п. 6 ст. 19 и п. 6 ст. 29 Закона ответственность изготовителя (исполнителя) наступает только за существенные недостатки, которые обнаружены по истечении срока законной или договорной гарантии качества товара (результата работы), но в пределах установленного срока службы, а если он не установлен – в пределах 10 лет с момента передачи потребителю товара (результата работы). При этом изготовитель (исполнитель) отвечает за существенные недостатки, возникшие до передачи товара (результата работы) потребителю, а также те, которые возникли после передачи, но по причинам, имевшим место до передачи.

Срок службы устанавливается на товары (результаты работы), предназначенные для длительного использования, и противопоставляется сроку годности, устанавливаемому на потребляемые товары. Следовательно, товары длительного пользования – это неупотребляемые товары, а их качество связано с процессом использования по назначению. Поэтому срок службы начинает течь с момента передачи товара (результата работы) потребителю. И только если такой момент установить невозможно – с даты изготовления.

П. 3 ст. 5 Закона «О защите прав потребителей» устанавливает, что срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения, исходя из функционального назначения товара или результата работы, услуги).

---

<sup>20</sup> См. напр.: Зименкова О.Н., Левшина Т.Л., Тобис В.И., Шерстобитов А.Е. Закон о защите прав потребителей. Комментарий к Закону и практике его применения. – М.: МЦФЭР, 2004. С. 62.

Установление срока службы может быть правом, а может быть обязанностью изготовителя (исполнителя).

Как правило, установление срока службы – право (изготовителя, исполнителя). Тем не менее, Закон заинтересовывает субъектов потребительского отношения в добровольном установлении срока службы изделия: в соответствии с п. 3 ст. 14, п. 5 ст. 19 и п. 4 ст. 29 Закона, если срок службы не установлен, ответственность за вред, причиненный вследствие недостатка товара (работы) и за наличие в товаре (работе) существенных недостатков изготовитель (исполнитель) будет нести в течение 10 лет со дня передачи товара (принятия выполненной работы) потребителю, а если день передачи товара установить невозможно – с даты изготовления товара. Кроме того, установление срока службы, равно как и гарантийного срока, определяет конкурентоспособность товара (результата работы) и таким образом определяет покупательский спрос.

Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (результата работы) 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. Перечень таких товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997 г. № 720). Его основные разделы составляют:

- товары для детей (игрушки; коляски и велосипеды детские, узлы и детали к ним; видеоигры; персональные бытовые компьютеры детские);
- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (инструменты, приборы и аппараты медицинские; очки и линзы для коррекции зрения);
- оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника (аппараты (печи) отопительные; котлы отопительные; водоподогреватели и колонки водогрейные; оборудование санитарно-техническое из металлов и полимеров, из фаянса, полуфарфора и фарфора; арматура и гарнитура санитарно-технические);
- предметы обстановки дома (диваны, кушетки, тахты, кресла-кровати, диваны-кровати, матрацы, шкафы, мебельные гарнитуры, наборы мебельных изделий);
- хозяйственные товары (электробытовые товары (кроме элементов и батарей первичных); станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; оборудование бытовое для обеззараживания, очистки и доочистки питьевой воды, насосы и компрессоры бытовые; аппарата газовой бытовая, в том числе работающая на жидком и твердом видах топлива; емкости для хранения и транспортирования продуктов);

- культтовары (бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; музыкальные инструменты);
- спортивные товары, прогулочные суда и плавсредства;
- технические средства для домашнего содержания животных и по уходу за растениями (принадлежности для домашнего содержания рыб, птиц и зверей; средства малой механизации садово-огородные)<sup>21</sup>.

Несмотря на то что ссылка на соответствующее Постановление изъята из Закона, его действие до настоящего момента не отменено. Ранее уже обращалось внимание на некорректность использования термина «работа», так как работа всегда должна иметь материальный результат. Видимо, по этим причинам Перечень содержит только товары, объекты купли-продажи, однако его положения следует применять и в отношении результата работы.

Обязанность устанавливать срок службы на товары, перечисленные в данном перечне, лежит на изготовителях, в том числе иностранных, осуществляющих свою деятельность на территории РФ и зарегистрированных в установленном законодательством РФ порядке. Изготовители обязаны устанавливать сроки службы на товары, включенные в перечень, с момента вступления его в силу. Срок службы опять же начинает исчисляться с момента передачи товара потребителю. Продавец обязан довести до потребителя информацию об установленных изготовителями сроках службы товара. В связи с этим продавец должен обеспечить получение такой информации от указанных изготовителей или организаций, продающих ему товары таких изготовителей.

Итак, изготовитель (исполнитель) несет ответственность за существенные недостатки в течение срока службы, а в случаях, если такой срок не установлен – в течение десяти лет с момента передачи товара (результата работы) потребителю. Если же срок службы должен был быть установлен, но не установлен, то ответственность изготовителя не ограничивается временными пределами.

В течение срока службы товара на изготовителе лежит обязанность обеспечивать возможность ремонта и технического обслуживания товаров длительного пользования, а если срок службы не установлен – в течение 10 лет с момента передачи товара потребителю. В этих целях изготовитель создает технические сервисные центры, обеспечивает выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимом объеме и ассортименте запасных частей в течение всего срока произ-

---

<sup>21</sup> Перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы (Утвержден Постановлением Правительства РФ от 16.06.1997 г. № 720) // Российская газета. 1997. № 121.

водства товаров и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а если он не установлен – в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю (ст. 6 Закона «О защите прав потребителей»).

Срок годности – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Закон говорит, что срок годности устанавливается изготовителем (исполнителем) на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы). Конкретный перечень товаров, на которые устанавливается срок годности, утвержден Постановлением Правительства от 16 июня 1997 г. № 720. Все товары, перечисленные в нем, разбиваются на две основные группы: продовольственные и непродовольственные. В группу продовольственных товаров входят изделия хлебопекарной промышленности, кондитерские изделия, растительные масла и продукты их переработки, продукция консервной и овощесушильной промышленности, продукция пивобезалкогольной промышленности, продукция чайной и соляной промышленности, пищевые концентраты, мясо и мясопродукты, продукция молочной и маслосыродельной промышленности, рыбные продукты, продукты детского питания, биологически активные добавки к пище, вода питьевая. К непродовольственным товарам, на которые устанавливается срок годности, относятся: товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, в том числе минеральные лечебные и лечебно-столовые воды, далее – парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, культтовары, товары для досуга и развлечений, средства для домашнего содержания рыб, птиц и зверей<sup>22</sup>.

Товары включены в обозначенный перечень по признаку сохранения их качества в строго определенные сроки. Срок годности не может устанавливаться на иные товары: установление противного правила повлекло бы ограничение прав потребителя на предъявление претензий по качеству временными пределами.

В отношении сроков годности действует запрет на продажу товаров без информации об указанных сроках на все товары, включая импортные, независимо от того, упакованы ли они изготовителем или расфасованы продавцом, реализовываются ли на развес, например, мясная продукция. Данное требование обусловлено тем, что товар по истечении срока годности считается непригодным для использования по назначению, а срок начинает течь в соответствии с п. 2 ст. 19 Закона «О защите прав потребителей» со дня изготовления товара. Таким образом, в мо-

---

<sup>22</sup> Более подр. см.: Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению (Утвержден Постановлением Правительства РФ от 16 июня 1997 г. № 720) (в ред. Постановлений Правительства РФ от 05.10.1999 г. № 1119, от 10.05.2001 г. № 361) // Российская газета. 1997. № 121.



мент продажи товар, в отношении которого отсутствует информация о сроках годности, уже может быть непригоден для использования по назначению.

В соответствии с п. 2 ст. 472 ГК РФ товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности. Для этого на некоторые товары устанавливаются предельные сроки реализации. По существу, срок реализации есть часть срока годности<sup>23</sup>.

Если товар включен в перечень товаров, на которые должны быть установлены сроки годности, то независимо от того, где такой товар произведен, продавец не просто должен довести имеющуюся информацию о сроке его годности до потребителя, но и передать товар до окончания срока годности.

Срок годности исчисляется с момента изготовления товара и является сроком существования права продавца выставлять данный товар на продажу. За пределами данного срока продавец теряет это право. Товар, срок годности которого истек, должен быть снят с реализации и подвезнут либо дополнительной обработке, либо переработке, либо утилизации, либо уничтожению. Если же потребитель потребляет товар с нарушением срока годности, то ни изготовитель, ни продавец ответственности за наступившие неблагоприятные последствия несут.

Таким образом, срок годности имеет двойное значение: во-первых, он определяет возможность реализации товара в определенных изготовителем временных пределах, а во-вторых, влияет на возможность предъявления потребителем претензий по качеству в пределах срока годности.

Особое внимание следует обратить на то, что срок годности устанавливается изготовителем или исполнителем. Устанавливается единожды и дальнейшему изменению не подлежит. Продавец не вправе устанавливать или изменять указанный изготовителем срок годности ни на продуктах питания, ни на непродовольственных товарах. Информация о сроке годности, доводимая продавцом до потребителя, должна быть идентична соответствующей информации изготовителя. Если существуют противоречия в сведениях продавца и изготовителя о сроке годности, в качестве истинной должна приниматься информация изготовителя.

Договором с потребителем может быть предусмотрено предоставление изготовителем (исполнителем, продавцом) гарантий качества товара (работы, услуги). В таком случае устанавливается гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная

---

<sup>23</sup> Валеев Д.Х., Васьякевич В.П., Челышев М.Ю. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» (постатейный) / под общ. ред. М.Ю. Челышева. – М.: Юрайт-М, 2002. С. 57.

организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, вытекающие из претензий к качеству согласно ст.ст. 18 и 29 Закона.

Этот срок влияет и на распределение бремени доказывания причин недостатков: в течение гарантийного срока оно лежит на продавце (изготовителе, исполнителе), то есть их вина презюмируется, а невиновность потребителя предполагается, пока не доказано обратное; по истечении же гарантийного срока бремя доказывания вины продавца (изготовителя, исполнителя) в необеспечении надлежащего качества товара лежит на потребителе. Здесь сразу же необходимо отметить, что продавец, фактически будучи неповинен в недостатках товара, все же несет ответственность перед потребителем. Это связано с тем, что потребителю может быть достаточно проблематично предъявлять претензию изготовителю, например, если тот находится в другом регионе РФ либо за рубежом. Продавец же поддерживает непосредственную связь с изготовителем либо его представителями, поэтому ему гораздо проще решить проблемы взаимного предъявления претензий. Такой порядок является следствием проведения принципа наиболее быстрого и эффективного механизма защиты нарушенного права потребителя.

Установление гарантийного срока – это право, а не обязанность изготовителя (исполнителя). Продавец может установить гарантийный срок только в том случае, если его не установил изготовитель. Закон стимулирует продавца устанавливать гарантийные сроки, вводя следующие правила: 1) если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, продавец несет ответственность, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента; 2) если на товар не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии, что недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, установленного в соответствии с федеральным законом.

Заинтересованность исполнителя (изготовителя) в установлении гарантийного срока на результат работы (услуги) обеспечивается п. 25 Правил бытового обслуживания населения в РФ от 15.08.1997 г. № 1025<sup>24</sup>, согласно которому потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы) или пяти лет, если недостатки обнаружены в строении или ином недвижимом

---

<sup>24</sup> Российская газета. 1997. № 166.

имуществе. Если предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки услуги (работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

Гарантийный срок может устанавливаться на товар (результат работы или услуги) и начинается с момента передачи товара (результата работы или услуги) потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если покупатель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки и т.п.), гарантийный срок исчисляется с даты устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки установить невозможно, гарантийный срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи.

Для сезонных товаров (одежда, меховые товары, обувь и другие товары) гарантийный срок, а также срок службы начинают исчисляться с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется уполномоченным государственным органом субъекта РФ исходя из климатических условий места нахождения покупателей (пункт 30 Правил продажи отдельных видов товаров / Утверждены Постановлением Правительства от 19.01.1998 г. № 55<sup>25</sup>).

Удовлетворение законных требований потребителя в течение гарантийного срока обязывает его соблюдать условия гарантии. Например, не вскрывать пломбы на технически сложных товарах, не пытаться устранять недостатки самостоятельно, обращаться за устранением недостатков к уполномоченной организации, указанной продавцом, и т.д. Устранение недостатка путем ремонта обязывает потребителя предъявить гарантийный талон уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю. Возложение в течение гарантийного срока на потребителя любых обязанностей, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг), запрещается. Это императивное правило, установленное п. 2 ст. 16 Закона, касается случаев неправомерного отказа в удовлетворении требований потребителя в течение гарантийного срока, если, например, потребитель не сохранил упаковку, товарный или кассовый чек.

На практике часто встречается ситуация, когда изготовитель (продавец) берет на себя определенные обязательства перед потребителем по истечении гарантийного срока. Такие обязательства Закон называет

---

<sup>25</sup> СЗ РФ. 1998. № 4. Ст. 482.

дополнительными. Их содержание, срок действия и порядок исполнения определяются договором между изготовителем и продавцом (если имеет место дополнительное обязательство изготовителя) или между продавцом и потребителем (если имеет место дополнительное обязательство продавца). Чаще всего дополнительное обязательство заключается в добровольном исполнении изготовителем (продавцом) одного из предусмотренных ст. 18 и 29 Закона требований потребителя или его вариации, например, при поломке каблука дополнительное обязательство может состоять в его замене на оригинальную деталь от изготовителя.

Закон говорит только о дополнительном обязательстве, установленном сверх обязательств по гарантийному сроку, и не упоминает о ситуации, когда такое обязательство полностью заменяет гарантийное. Можно ли его называть дополнительным? В смысле п. 5 Закона, конечно же, нет. Но по отношению к порядку обеспечения качества товара – да. Следует также признать, что такое обязательство не противоречит закону и в силу этого имеет право на существование.

На вышеописанные дополнительные обязательства распространяются правила о договорной гарантии: изготовитель (продавец) обязан удовлетворить требования потребителя, вытекающие из содержания обязательства, если не докажет, что недостатки возникли после передачи товара вследствие действия непреодолимой силы или действий третьих лиц или нарушений потребителем правил пользования товаром или его хранения (п. 8 ст. 5 Закона).

### **Контрольные вопросы**

1. Что такое «качество»?
2. Как определяется качество товара (работы, услуги)?
3. В какой форме закрепляются обязательные требования к качеству?
4. Какова роль стандартизации в установлении требований к качеству?
5. Какие существуют формы подтверждения соответствия качества определенным требованиям?
6. Каковы основные этапы лицензирования?
7. Что такое «аккредитация»?
8. Что такое недостаток? Какой недостаток является скрытым?
9. Дайте определение существенному недостатку. Какое влияние на права потребителя имеет отнесение недостатка к категории существенных?
10. Перечислите сроки обеспечения права потребителя на качество.
11. Каково значение срока годности?

## Литература

Леонова Г.Б. Знак соответствия национальному стандарту // Законодательство. 2006. № 8. С. 29-34.

Юртаева Е.А. Технический регламент как федеральный закон: от идеи к практике // Законодательство. 2006. № 9. С. 8 – 13.

Данилов-Данильян А.В., Петрасюк В.Г., Петров Д.Ю., Попов Н.П., Рубцов А.В. Законодательство о техническом регулировании. Комментарии. – М., 2005.

Кувакина Т.В. Некоторые особенности лицензирования // Закон. 2005. № 12. С. 19-22.

Писклюков В. Закон о техническом регулировании и его реализация в системе государственного управления // Юрист и бухгалтер. 2004. № 1.

Спектор Е. Правовое регулирование режима аккредитации // Право и экономика. 2004. № 1. С. 3 – 10.

Щербакова М.А. Лицензирование, аттестация и аккредитация вузов // Закон. 2006. №4. С. 58-65.

## **Тема 2. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ)**

*2.1. Содержание права потребителя на безопасность.*

*2.2. Механизм обеспечения права потребителя на безопасность.*

### **2.1. Содержание права потребителя на безопасность**

В соответствии со ст. 7 Закона «О защите прав потребителей» 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.

Определить право конкретного потребителя на безопасность товаров (работ, услуг) также можно в качестве субъективного гражданского права, принадлежащего конкретному гражданину. Потребителю в рамках указанного права принадлежат следующие правомочия:

1) приобретать товар (работу, услугу), безопасный для жизни, здоровья потребителя и окружающей среды, при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации в течение установленного срока службы или срока годности товара;

2) при приобретении товара (работы, услуги) получать правила хранения, транспортировки и утилизации;

3) приобретать товар (работу, услугу), прошедший обязательное подтверждение соответствия требованиям, обеспечивающим его безопасность для жизни, здоровья потребителей и окружающей среды;

4) требовать от изготовителя, исполнителя, продавца, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя соответствующего поведения – изготовления, передачи безопасно товара (результата работы), оказания безопасной услуги.

Общее определение понятия безопасности товаров, работ, услуг дается в Преамбуле Закона, в соответствии с которым под ней понимается безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги). Такое определение страдает тавтологией, то есть раскрытием понятия через само себя. Поэтому более интересно определение, данное Федеральным Законом «О техническом регулировании», в соответствии с ним безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации (далее – безопасность) – это состояние, при

котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений (ст. 2).

Приведенные понятия соответствуют Руководству ИСО/МЭК 2<sup>26</sup>, которое понимает под безопасностью «отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни или здоровью потребителя, ущерба его имуществу, а также окружающей среде».

В любом случае речь идет не об абсолютной безопасности, а только о приемлемом риске: товар (работа, услуга) считается безопасным, если риск причинения вреда жизни или здоровью потребителя, ущерба его имуществу, а также окружающей среде при обычных условиях их использования, хранения, транспортировки или утилизации ниже некоторого уровня, определяемого государством. Кроме того, в определении указано, что под безопасностью товара подразумевается отсутствие недопустимого риска для жизни, здоровья или имущества потребителей не только со стороны предмета, но и процесса его использования, хранения, транспортировки или утилизации. Безопасность же процесса выполнения работы (оказания услуги) предполагает, что отсутствует недопустимый риск не только со стороны результата этого процесса, но и технологии его проведения, а также применяемых при этом материалов, сырья, оборудования.

Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» определяет безопасность пищевых продуктов как состояние обоснованной уверенности в том, что пищевые продукты при обычных условиях их использования не являются вредными и не представляют опасности для здоровья нынешнего и будущих поколений. Согласно ст. 15 Закона предназначенные для реализации пищевые продукты должны удовлетворять физиологические потребности человека в необходимых веществах и энергии, отвечать обычно предъявляемым к пищевым продуктам требованиям в части органолептических и физико-химических показателей и соответствовать установленным нормативными документами требованиям к допустимому содержанию химических (в том числе и радиоактивных), биологических веществ и их соединений, микроорганизмов и других биологических организмов, представляющих опасность для здоровья нынешнего и будущих поколений.

Отдельные виды деятельности (работы, услуги), представляющие потенциальную опасность для человека, подлежат лицензированию. При этом обязательным условием для принятия решения о выдаче лицензии является представление соискателем лицензии санитарно-эпидемиологи-

---

<sup>26</sup> Комплекс руководящих документов, устанавливающих общие для всех стран-участниц организаций ИСО и МЭК принципы, правила и требования к организации работ по стандартизации, сертификации и метрологии.

ческого заключения о соответствии правилам представляющих потенциальную опасность для человека соответствующих видов деятельности:

- производство и реализация продовольственного сырья и пищевых продуктов, в том числе этилового спирта, алкогольной продукции, питьевой воды и табачных изделий, а также лекарственных, дезинсекционных и дератизационных средств, медицинских иммунобиологических препаратов, предметов гигиены и санитарии, парфюмерно-косметической продукции, товаров бытовой химии;

- оказание медицинских, фармацевтических и коммунально-бытовых услуг, образовательная деятельность, работы с возбудителями инфекционных заболеваний и их токсинами, ядами, потенциально опасными для человека химическими и биологическими веществами, источниками ионизирующих излучений, радиоактивными веществами и материалами, работы по дезинфекции, дезинсекции и дератизации, а также эксплуатация систем инженерной и транспортной инфраструктур, в том числе централизованных систем питьевого водоснабжения и систем водоотведения городских и сельских поселений;

- сбор, использование, обезвреживание, транспортировка и захоронение отходов производства и захоронения.

## **2.2. Механизм обеспечения права потребителя на безопасность**

Законодательство предусматривает механизм обеспечения права потребителя на безопасность товаров (работ, услуг) путем установления:

*Во-первых*, обязанностей изготовителей (продавцов, исполнителей), обуславливающих требуемую степень безопасности товаров (работ, услуг);

*Во-вторых*, мер ответственности изготовителей (продавцов, исполнителей) за ненадлежащее исполнение установленных законодательством обязанностей;

*В-третьих*, обязанностей и полномочий органов исполнительной власти по контролю исполнения предпринимателями обязанностей по обеспечению безопасности товаров (работ, услуг), реализуемых (оказываемых) потребителям.

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности. В том случае, если изготовитель (исполнитель) не установил на свой товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю. В течение этого периода изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный потребителю вследствие недостатков, возникших по его вине или по причинам, имевшим место до передачи товара



(результата работы, услуги) покупателю, если же день передачи товара (работы) потребителю установить невозможно, срок начинает исчисляться с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

К обязанности изготовителя (исполнителя) относится и необходимость указывать в сопроводительной документации на товар (работу) на этикетке или иным способом специальные правила, которые необходимо соблюдать для безопасного использования товара (работы), его хранения, транспортировки и утилизации.

Если на товар (результат работы) должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была 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.

В связи с тем, что товары (работы, услуги), представляющие опасность для жизни, здоровья потребителей или окружающей среды, подлежат подтверждению соответствия требованиям технических регламентов, изготовитель (исполнитель) должен провести работу по декларированию и обязательной сертификации таких товаров с целью подтверждения их безопасности для потребителей. Выпуск таких товаров (работ, услуг) в обращение без получения соответствующих документов (деклараций, сертификатов соответствия) запрещен. Данное требование предъявляется и к импортной продукции: для ввоза на территорию РФ продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, для целей ее реализации или использования в соответствии с назначением, в таможенные органы одновременно с таможенной декларацией представляются декларация о соответствии или сертификат соответствия либо документы об их признании. В целях повышения конкурентоспособности товара, удовлетворения в большей степени запросов потребителей изготовитель (исполнитель) может проводить добровольную сертификацию.

Возможна и такая ситуация, когда продавец (изготовитель, исполнитель) действовал добросовестно, но, несмотря на все предпринятые им меры по обеспечению безопасности, товар (работа, услуга) причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде. В общем виде меры, направленные на предотвращение причинения вреда, указаны в п. 5 ст. 7 Закона, к ним относятся: приостановление производства, приостановление реализации, изъятие из оборота, отзыв от потребителя и снятие с производства. Более подробно содержание перечисленных процедур раскрывается в гл. 7 Закона «О техническом регулировании».

Применение всех перечисленных процедур осуществляется на основании получения информации о несоответствии выпущенной в обращение продукции требованиям технических регламентов. Обладателями такой информации могут быть как изготовитель (исполнитель, продавец, импортер), так и уполномоченный государственный орган, а также любые третьи лица. В случае поступления информации о несоответствии продукции требованиям безопасности изготовителю (исполнителю, продавцу, импортеру), он обязан довести составляющие ее сведения до уполномоченного государственного органа в десятидневный срок. Иные лица вправе доводить такую информацию до уполномоченного государственного органа, тогда последний обязан известить о полученной информации изготовителя (исполнителя, продавца) в пятидневный срок.

Поступление информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов изготовителю (продавцу, импортеру) является основанием, во-первых, для обязательного проведения им проверки ее достоверности в десятидневный срок, а в случае необходимости проведения дополнительных мероприятий – в более длительный срок; а во-вторых, для принятия необходимых мер по предотвращению возможного вреда.

Если в ходе проверки полученная информация подтвердится, изготовитель (продавец, импортер) обязан в течение 10 дней с момента подтверждения разработать программу мероприятий по предотвращению причинения вреда потребителям, которая должна включать: оповещение потребителей о наличии угрозы причинения вреда, способы его предотвращения, а также сроки реализации таких мероприятий, доведение оперативной информации о необходимых действиях до сведения потребителей. Указанная программа должна быть согласована с госорганом. В случае нарушения обязанности по разработке программы уполномоченный госорган выдает соответствующее предписание. Если изготовитель (продавец, импортер) не способен реализовать программу, он обязан объявить об отзыве продукции от потребителя.

Если же, несмотря на предпринятые меры по проведению мероприятий, предотвратить причинение вреда невозможно, а также если из характера недостатка и предложенных мер ясно, что они недостаточны, изготовитель (продавец, импортер) обязан: незамедлительно приостановить производство, реализацию продукции и отозвать ее от потребителя.

В случае невыполнения изготовителем (продавцом, импортером) предписания госоргана или программы мероприятий по предотвращению вреда возможен принудительный отзыв продукции на основании решения суда по иску уполномоченного госоргана.

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять продукцию с производства.

Все расходы, связанные с предотвращением вреда, несет изготовитель (продавец, импортер). Он же обязан возместить потребителям убыт-

ки, связанные с реализацией программы мероприятий по предотвращению вреда (как-то: устранение недостатков, доставка продукции к месту устранения недостатков и ее возврат потребителям) и отзывом продукции.

### **Контрольные вопросы**

1. Что такое «безопасность»?
2. Каково содержание права потребителя на безопасность?
3. Как государством обеспечивается право потребителя на безопасность?
4. Какие меры вправе принимать уполномоченные государственные органы при поступлении информации о нарушении права потребителя на качество?
5. По каким правилам производятся процедуры отзыва продукции от потребителя и снятия ее с производства?

## Тема 3. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ИНФОРМАЦИЮ

*3.1. Понятие информации. Требования, предъявляемые законом к информации.*

*3.2. Реклама – основной источник информирования потребителей.*

*3.3. Ответственность за нарушение права потребителя на информацию.*

### **3.1. Понятие информации.**

#### **Требования, предъявляемые законом к информации.**

Еще одним фундаментальным правом потребителей является право на информацию. В рамках Европейского Сообщества, составляющего экономическую основу Европейского Союза, Амстердамский договор, вступивший в силу с 1 мая 1999 г., предусматривает в п. 1 ст. 153 в целях обеспечения высокого уровня защиты интересов потребителей расширение прав потребителей на информацию. Право потребителей на информацию закрепляется национальным законодательством в ст. 8 Закона и конкретизируется в последующих статьях и ряде Постановлений Правительства, утвердивших правила продажи отдельных видов товаров и оказания различного рода услуг потребителям.

С точки зрения закона информация должна быть необходимой, достоверной и доступной.

«Достоверность» означает соответствие информации действительности.

Категорию «необходимая» в юридической литературе часто заменяют термином «полная», а иногда под необходимой информацией подразумевают ее полноту и «исчерпывающий характер сведений, позволяющих потребителю составить точное представление об изготовителе (продавце, исполнителе) для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями и о товарах (работах, услугах) для правильного их выбора». В общем виде полнота подразумевает предоставление, как минимум, информации, предусмотренной в законе.

Закон обязывает предоставлять потребителю информацию:

- об изготовителе, исполнителе, продавце (ст.ст. 9, 11 Закона);
- о товарах, работах, услугах (ст. 10 Закона).

Предоставление информации зависит от формы осуществления деятельности, приносящей доход – с образованием юридического лица или без такового. Юридические лица обязаны доводить до сведения потребителя информацию о средствах индивидуализации в гражданском обороте: фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес) и режим работы.

Согласно законодательству Российской Федерации юридическое лицо должно иметь фирменное наименование на русском языке, оно вправе индивидуализировать свою продукцию путем регистрации товарных знаков и знаков обслуживания, также составленных на государственном языке Российской Федерации. Однако из этого правила есть исключения. Согласно Парижской конвенции об охране промышленной собственности 1883г. средства индивидуализации юридического лица и производимых им товаров (фирменное наименование, товарный знак, знак обслуживания) могут быть зарегистрированы в любой другой стране – участнике Конвенции или признаны в том виде, в каком они впервые были составлены и зарегистрированы. Так, на территории РФ разрешены к использованию в латинской транскрипции такие товарные знаки, как «Coca-cola», «Pepsi-Cola», «Adidas» и множество других, признанных Конвенцией в качестве общемировых. На товарах, индивидуализируемых такими товарными знаками, указание на фирменное наименование юридического лица – правообладателя также осуществляется на латинской транскрипции. Так, правообладателем товарного знака «Coca-cola» является «The Coca-cola Company».

Индивидуального предпринимателя закон обязывает представлять информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Указанная информация на практике обязательно дополняется фамилией, инициалами или полным именем физического лица, а также указанием на осуществление им коммерческой деятельности без образования юридического лица в форме индивидуального предпринимательства. Закон изъял из информации об индивидуальном предпринимателе место его жительства. Такое действие можно считать оправданным, однако следовало компенсировать подобное изъятие обязательным указанием, например, почтового адреса, телефона, по которым возможно предъявление потребителем претензий. В настоящее время процесс общения потребителя с исполнителем (продавцом) – индивидуальным предпринимателем значительно затруднен из-за неопределенности места предъявления претензий, что вызывает затягивание процедуры разрешения конфликта и идет вразрез с принципом наиболее быстрого и экономичного разрешения споров с участием потребителей.

Продавцы (исполнители), работающие с потребителями, обязаны размещать указанную выше информацию на вывеске. По обычаю делового оборота вывеска помещается на видном месте, доступном для обозрения потребителей и является средством визуальной индивидуализации изготовителя (исполнителя, продавца).

Изготовитель (исполнитель, продавец) также обязан довести до сведения потребителя номер лицензии и (или) номер свидетельства о государственной аккредитации, срок их действия и наименование органа, их выдавшего, если деятельность, осуществляемая изготовителем (исполни-

телем, продавцом), подлежит лицензированию или аккредитации. Эта информация размещается в уголке потребителя, к оформлению которого также предъявляются обязательные требования. Здесь потребитель должен найти сам текст Закона «О защите прав потребителей», Правила продажи отдельных видов товаров (в розничной купле-продаже) или оказания услуг (если противная сторона – исполнитель), телефоны органов государственной власти и местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением законодательства о защите прав потребителей в определенной области деятельности субъекта, книга жалоб и предложений. Часто здесь можно ознакомиться с копиями свидетельств о государственной регистрации, копиями лицензий, свидетельств об аккредитации, сертификатов и деклараций.

Все изложенные выше требования обязательны для исполнения вне зависимости от способа и формы продажи или обслуживания потребителей: на рынках, ярмарках, при продаже товаров с лотков, обслуживании потребителя вне постоянного места нахождения исполнителя.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать: наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение; сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг); в отношении продуктов питания – сведения о составе, в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, сведения о пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе или объеме, дате и месте изготовления и упаковки либо расфасовки продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях; цену в рублях и условия приобретения; гарантийный срок; правила и условия эффективного и безопасного использования; срок службы или срок годности; адрес либо место нахождения, фирменное наименование или наименование изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера); информацию о правилах продажи товаров (выполнении работ, оказании услуг); указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение; указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранился недостаток, потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Указанный перечень информации, содержащийся в п. 2 ст. 10 Закона, не является исчерпывающим: правила оказания отдельных видов услуг (выполнения работ), а также правилами продажи отдельных видов товаров может предусматриваться предоставление потребителю дополнительной информации.

Закон предусматривает предоставление потребителю дополнительной информации при дистанционном способе продажи, а именно: о доставке товара, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора, о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества. При дистанционном способе продажи информация должна быть предоставлена потребителю в момент доставки.

«Доступность» информации подразумевает доведение ее до сведения потребителя на русском языке. Дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), информация может доводиться до сведения потребителя на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ. Таким образом, именно изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своими силами и за свой счет обеспечить потребителю право на получение информации на русском языке. Если изготовитель сопровождает продукцию информацией на иностранном языке, продавец обязан обеспечить ее перевод и передать его вместе с товаром. В противном случае потребитель имеет право в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Информация должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров. Потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации и на стадии преддоговорных контактов, а уклонение противной стороны от ее предоставления дает потребителю право потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков (п. 1 ст. 12).

Способ доведения информации до потребителя зависит от обычаев, сложившихся в определенной сфере обслуживания потребителя. Это может быть техническая документация – приложение к товару, этикетки, маркировка и т.п.

Таким образом, право потребителя на информацию включает в себя следующие правомочия:

- 1) доступ к необходимой и достоверной информации об изготовителе, исполнителе, продавце, уполномоченной организации, уполномоченном индивидуальном предпринимателе, режиме его работы и информацию о товарах (работах, услугах);
- 2) ознакомление с информацией об изготовителе, исполнителе, продавце, уполномоченной организации, уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере и о товарах (работах, услугах);
- 3) получение разъяснения информации о товарах (работах, услугах).

### 3.2. Реклама – основной источник информирования потребителей

Немаловажную роль в информировании потребителя выполняет реклама – информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке. В соответствии с п. 1 ст. 437 ГК РФ реклама не признается офертой, а рассматривается как предложение делать оферту. Тем не менее, фактически существует реклама, подпадающая под признаки публичной оферты. Это признает и Закон «О рекламе» (ст. 11), в связи с чем устанавливает специальное правило: такая реклама-оферта действует в течение двух месяцев со дня распространения рекламы, если в ней не указан иной срок.

Правовое регулирование отношений в сфере рекламы на территории Российской Федерации осуществляется Федеральным законом «О рекламе» от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ<sup>27</sup>, вступившим в силу с 1 июля 2006 г. и устанавливающим ряд новых правил по сравнению с ранее действовавшим законодательством в области рекламной деятельности.

Согласно общим требованиям к рекламе, сформулированным законодателем в ст. 5 обозначенного закона, она должна соответствовать требованиям добросовестности, достоверности и иным установленным законодательством требованиям.

Реклама, не соответствующая требованиям законодательства, признается ненадлежащей и не допускается. Закон выделяет такие виды ненадлежащей рекламы, как: недобросовестная (п. 2 ст. 5), недостоверная (п. 3 ст. 5) и скрытая (п. 9 ст. 5).

Недобросовестной признается реклама, которая содержит некорректные сравнения рекламируемого товара с находящимися в обороте товарами, которые произведены другими изготовителями или реализуются другими продавцами; порочит честь, достоинство или деловую репутацию лица, в том числе конкурента; представляет собой рекламу товара, реклама которого запрещена данным способом, в данном месте или в данное время, если она осуществляется под видом рекламы другого товара, товарный знак или знак обслуживания которого тождественен или сходен до степени смешения с товарным знаком или знаком обслуживания товара, в отношении рекламы которого установлены соответствующие требования и ограничения, а также под видом рекламы изготовителя или продавца такого товара; является актом недобросовестной конкуренции в соответствии с антимонопольным законодательством.

---

<sup>27</sup> Российская газета. 2006. № 51



Недостоверной признается реклама, которая содержит не соответствующие действительности сведения. Закон перечисляет 20 объектов, на которые могут быть обращены недобросовестные сведения. Среди них: характеристики товара, его ассортимент и комплектация, цена, гарантийные обязательства, результаты исследований и испытаний, объем производства и продажи товара, информация об изготовителе, продавце, местах ознакомления с товаром и т.д. Приведенный в ч. 3 ст. 5 Закона «О рекламе» перечень является закрытым, это означает, что признать рекламу недостоверной позволяет не каждый установленный факт несоответствия сведений действительности, а лишь одного или нескольких их видов, включенных в законный перечень.

**Скрытая реклама** – реклама, которая оказывает не осознаваемое потребителями рекламы воздействие на их сознание, в том числе такое действие путем использования специальных видеовставок (двойной звукозаписи) и иными способами. Кроме двойной звукозаписи и 25-го кадра, это может быть прямое включение в производство рекламируемого товара. Общеизвестным стал факт о том, что за ответ главного героя на вопрос Шэрон Стоун «Что будете пить?» – «Блэк Лэйбл» создатели фильма «Основной инстинкт» получили 1,3 млн долларов. В качестве скрытой рекламы следует рассматривать демонстрацию в телеэфире товаров и предметов с товарными знаками телевизионных спонсоров.

Закон «О рекламе» устанавливает, что реклама не должна побуждать к совершению противоправных действий, призывать к насилию и жестокости, иметь сходство с дорожными знаками или иным способом угрожать безопасности дорожного движения. Запрещается реклама, формирующая негативное отношение к лицам, не пользующимся рекламируемыми товарами, или осуждающая таких лиц.

В рекламе не допускается использование ругательств, непристойных, оскорбительных образов, сравнений и выражений; иностранных слов и выражений, которые могут привести к искажению смысла информации; указание на то, что объект рекламирования одобряется органами государственной власти или органами местного самоуправления либо их должностными лицами. Не допускается также демонстрация процессов курения, потребления алкогольной продукции и пива. Запрещается делать указание на то, что рекламируемый товар произведен с использованием тканей эмбриона человека.

Не допускается реклама, в которой отсутствует часть существенной информации о рекламируемом товаре, условиях его приобретения или использования, если при этом искажается смысл информации и вводится в заблуждение потребитель.

Закон «О рекламе» расширяет перечень подлежащей или законной рекламы, в него входят: социальная реклама (п. 11 ст. 3 и ст. 10), спонсорская (п. 10 ст. 3), реклама о стимулирующем мероприятии (ст. 9) и реклама в особой сфере – при дистанционных продажах (ст. 8).

**Социальная реклама** – информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на достижение благотворительных и иных общественно полезных целей, а также обеспечение интересов государства. Заключение договора на распространение социальной рекламы является обязательным для рекламодателя в пределах пяти процентов годового объема распространяемой им рекламы. Закон не допускает упоминания в социальной рекламе о конкретных марках (моделях, артикулах) товаров, товарных знаках, знаках обслуживания и иных средств индивидуализации, о физических и юридических лицах, за исключением упоминания о государственных органах, органах местного самоуправления, а также о спонсорах.

**Спонсорская реклама** – реклама, распространяемая на условии обязательного упоминания в ней об определенном лице как о спонсоре. По общему правилу прерывание телепрограммы или телепередачи рекламой должно предваряться сообщением о последующей трансляции рекламы. Исключение из этого правила составляет спонсорская реклама.

Реклама о проведении стимулирующего мероприятия – информация о лотерее, конкурсе, игре или ином мероприятии, принять участие в которых возможно только посредством приобретения определенного товара.

К рекламе товаров при дистанционном способе их продажи предъявляются дополнительные требования. Таковая должна содержать сведения о продавце: для юридического лица – его наименование, место нахождения, государственный регистрационный номер записи о создании; для физического лица – фамилию, имя, отчество, основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя.

Закон ужесточил требования к рекламе на телевидении по объему распространения; для печатных СМИ, не специализирующихся на рекламе, объем рекламного материала уменьшен с 50 до 40 % от общего объема издания. Закон запретил автоматическую (не согласованную с абонентом) рассылку рекламы, в том числе в сети Интернет и по факсу. Последнее положение соответствует директиве Европарламента от 12 июля 2003 года № 2002/58/ЕС, согласно которой не допускается использование автоматических систем дозвона, факсов или почты для целей прямого маркетинга, за исключением случаев, когда это делается с предварительного согласия потребителя. Ужесточены и детализированы требования к наружной рекламе, то есть размещаемой на щитах, стендах, перетяжках, воздушных шарах и аэростатах. Для установки наружной рекламной конструкции необходимо получить разрешение.

Реклама на транспортных средствах не должна создавать угрозу безопасности дорожного движения, обязана соответствовать требовани-

ям технических регламентов. Запрещены звуковая реклама и звуковое сопровождение рекламы с использованием транспортных средств. Самым существенным ужесточением требований на транспорте специалисты признают запрет на использование транспортных средств исключительно или преимущественно в качестве передвижных рекламных конструкций («мобильный билборд»).

Закон установил новые запреты в отношении рекламы алкоголя; пива и напитков, изготавливаемых на его основе; рекламы табака, табачных изделий и курительных принадлежностей; лекарственных средств, медтехники, изделий медицинского назначения и медицинских услуг (в том числе методов лечения – целительства, знахарства и т.п.). Введены запреты на рекламу продукции военного назначения и оружия, урегулирована реклама игорного бизнеса, а также финансовых услуг и ценных бумаг.

Все перечисленные в Законе «О рекламе» меры направлены на защиту потребителей от незаконной рекламы, но особое внимание Закон уделяет защите прав и законных интересов несовершеннолетних в рекламе, так как именно эта категория потребителей наиболее восприимчива к рекламе благодаря доверчивости и неопытности. Ст. 6 Закона практически воспроизводит положения п. 1 ст. 20 ранее действовавшего закона о рекламе: это запрет на дискредитацию родителей и воспитателей, формирование комплекса неполноценности, создание у несовершеннолетних искаженного представления о товаре, показ несовершеннолетних в опасных ситуациях и т.д. Закон запрещает размещение рекламы в учебниках, школьных дневниках и тетрадях; ограничивает ее распространение в детских и образовательных теле- и радиопередачах по продолжительности и содержанию. Закон ограничивает рекламу отдельных видов товаров и процессов таким образом, чтобы она была не доступна для несовершеннолетних. Так, не допускается реклама алкогольной продукции, пива, табака в предназначенных для несовершеннолетних печатных изданиях, аудио- и видеопроизведениях. Вместе с тем существенным упущением законодателя следует признать отсутствие в тексте нового Закона «О рекламе» существовавшего ранее запрета на использование образов несовершеннолетних в рекламе, не относящейся непосредственно к товарам для несовершеннолетних.

### **3.3. Ответственность за нарушение права потребителя на информацию**

Ст. 12 устанавливает ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение права потребителя на информацию. Причем Закон рассматривает три ситуации.

*Первая* связана с фактом заключения или отказом от заключения договора из-за предоставления продавцом (исполнителем) неполной или недостоверной информации, которая повлияла на формирование воли

потребителя в момент заключения сделки. В таком случае потребитель вправе потребовать возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор был заключен – в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения убытков. В последнем случае потребитель обязан возвратить товар (результат работы или услуги), если это возможно по их характеру.

При приобретении товара посредством дистанционных продаж потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи и вернуть товар продавцу, а продавец обязан в течение 10 дней с момента предъявления требования вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, за вычетом расходов на доставку от потребителя возвращенного товара.

Закон говорит об отказе потребителя от исполнения как одном из оснований прекращения договорных отношений. Прекращение договора по инициативе одной стороны возможно путем расторжения и одностороннего отказа от исполнения. Расторжение договора по инициативе одной из сторон осуществляется судом при существенном изменении обстоятельств. Отказ от исполнения – более упрощенная процедура прекращения договорных отношений по заявлению одной стороны во внесудебном порядке.

*Вторая* ситуация касается случаев возникновения недостатков в товаре (работе, услуге) ввиду непредоставления полной и достоверной информации о них. В таком случае продавец (изготовитель, исполнитель) отвечает за недостатки как возникшие по его вине по правилам п.п. 1-4 ст. 18 и п. 1 ст. 29 Закона. То есть как будто потребителю был передан товар с недостатками или выполнена работа (оказана услуга) некачественно.

*Третья* ситуация – это причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации. В таком случае потребитель имеет право требовать полного возмещения вреда от продавца или изготовителя по выбору потерпевшего (в розничной купле-продаже) или исполнителя (при выполнении работ, оказании услуг).

При разрешении споров с потребителем о привлечении к ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний об особых свойствах и характеристиках товаров (работ, услуг). «Такие познания должны быть у продавца (изготовителя, исполнителя), и он обязан предоставить потребителю о характеристиках товара (работы, услуги) и его особых свойствах полную и достоверную информацию<sup>28</sup>».

---

<sup>28</sup> Таланцев В.И. Правовые основы защиты прав потребителей: учебное пособие. – Владивосток: Изд-во ДВГТИ, 1996. С. 18.

## Контрольные вопросы

1. Определите содержание права потребителя на информацию.
2. Что означают такие требования к информации, как «полнота», «достоверность», «доступность»?
3. Какие вам известны способы доведения информации до потребителя?
4. Что такое реклама? Является ли реклама офертой?
5. Какую ответственность несет контрагент потребителя в случае нарушения его права на информацию?

## Литература

Зоркольцев Р. Отказ от исполнения договора о размещении и распространении наружной рекламы // Хозяйство и право. 2006. № 10. С. 57 – 65.

Масленникова А. Распространение рекламы на телевидении // Закон. 2006. №10. С. 119-122.

Тулубьева И., Погуляев В., Моргунова Е. Комментарий к новому Закону о рекламе // Хозяйство и право. 2006. № 8-9. С. 29 – 38, 53 – 59.

Страунинг Э. О концепции законодательства о рекламе // Хозяйство и право. 2006. № 10. С. 113 – 120.

## Тема 4. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА СВОБОДНЫЙ ВЫБОР ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ)

Потребитель имеет право на свободный выбор товаров (работ, услуг). Реализация этого права обеспечивается правилом ст. 16 Закона о недопустимости обусловливания приобретения одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением других. Такое приобретение называют «нагрузкой», когда вместе с нужным потребителю товаром передают ненужный «за плату». Нагрузку можно встретить при продаже товаров комплектом, сформированным самим продавцом: здесь потребитель имеет право требовать разукomплектации набора и продажи ему нужного товара, которого нет в свободной продаже. Такое правило теряет силу, если набор сформирован самим изготовителем и подлежит продаже в упаковке изготовителя.

Реализации права на свободный выбор товаров (работ, услуг) служит запрет продавца и исполнителя без согласия потребителя выполнять дополнительные работы (услуги) за плату. А в случае, если они выполнены, отказаться от оплаты таких работ (услуг). Если же работы (услуги) уже оплачены – потребовать возврата уплаченной суммы. Так, исполнитель обязан оказывать только те услуги (выполнять работы), которые предусмотрены договором с потребителем. При необходимости проведения дополнительных работ исполнитель обязан известить об этом заказчика – потребителя и приступить к исполнению только после получения согласия последнего. В противном случае потребитель вправе не оплачивать дополнительные услуги. Это же правило действует при оказании дополнительных услуг продавцом по доставке, подключению товара.

В розничной купле-продаже право потребителя на свободный выбор товаров дополняется возможностью обмена товара надлежащего качества на аналогичный товар при соблюдении следующих условий:

*Во-первых*, обмен подлежит только непродовольственный товар.

*Во-вторых*, товар не должен быть в употреблении: сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Закон (ст. 25) требует также предоставление документа, подтверждающего оплату, в том числе кассового или товарного чека. Таким документом может быть и гарантийный талон или расписка продавца в получении денег. Отсутствие такого документа не лишает потребителя права ссылаться на свидетельские показания, однако значительно усложняет процесс доказывания приобретения товара именно у этого продавца. В таком случае, кроме свидетельских показаний, потребитель вправе просить суд истребовать у продавца бухгалтерские документы, в том числе первичные.

*В-третьих*, обменять товар можно только у того продавца, у которого он был приобретен.

*В-четвертых*, обмен возможен, если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Таким образом, Закон придает мотиву сделки правовое значение, благодаря которому он становится ее условием.

*В-пятых*, срок обмена – четырнадцать дней с момента покупки.

Кроме того, существует перечень товаров, не подлежащих обмену, а именно:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей лента, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.

Сразу необходимо заметить, что данная группа товаров обособляется по признаку отпуска на метраж. Причем одна и та же продукция может одновременно отпускаться как на метраж, так и находиться в продаже уже с фиксированным метражом. Так, в одном магазине могут продаваться ковровые покрытия, отпускаемые на метраж, и ковры фиксированного метража. К последней группе будут относиться не только те ковры, чей метраж фиксирован изготовителем, но и остатки ковровых покрытий, отпускаемых на метраж – здесь метраж фиксирован продавцом.

Относительно требования потребителя о передаче ему части реализуемого остатка отказ продавца следует считать правомерным, так как в этом случае, по сути, потребитель требует продать часть товара с фиксированным метражом.

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов).

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.

10. Автомобили и мототехническая продукция, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства).

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.

13. Животные и растения.

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Приведенный Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55<sup>29</sup> и действует в редакции Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 г. № 1222, от 06.02.2002 г. № 81.

Необходимо обратить внимание, что не подлежат обмену товары, включенные в перечень, только надлежащего качества. Если потребителю передан товар ненадлежащего качества, он имеет право предъявлять любое из требований, предусмотренных п.п. 1-4 ст. 18 Закона, в том числе и требование о замене на товар надлежащего качества.

Например, при покупке туалетной воды в парфюмерном магазине потребителю предлагают проверить пульверизатор, предупреждая, что в товаре может быть недостаток по вине завода-изготовителя, и, в случае, если потребитель не проверит качество товара при покупке, он лишится права предъявлять претензии по его качеству. Подобная информация является недостоверной и имеет целью ввести потребителя в заблуждение, так как, во-первых, продавец обязан сделать потребителю подобное предложение в соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров, но потребитель может этим правом не воспользоваться, так как иногда упаковка имеет значение требования к качеству товара, а, во-

---

<sup>29</sup> Собрание законодательства РФ. 1998. № 4. Ст. 482.



вторых, если пульверизатор не работает, то потребителю передан товар ненадлежащего качества со всеми вытекающими последствиями. То же относится к чулочно-носочным изделиям, переданным потребителю с нарушением условия о размере: если потребитель просит передать товар определенного размера, а продавец это требование не выполняет, значит, по договору передан товар ненадлежащего качества.

Если на день обращения потребителя к продавцу с требованием об обмене товара аналогичный товар отсутствует, потребитель вправе отказать от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы в течение трех дней с момента возврата товара продавцу.

Потребитель не вправе предъявлять требование об обмене товара при первом его поступлении в продажу, а продавец не вправе навязывать это предложение потребителю. Подобный обмен возможен только по взаимному согласию продавца и покупателя, в последнем случае продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

В большей степени право потребителя на свободный обмен товара предусматривается при дистанционном способе продажи, так как выбор товара потребителем основывается на ознакомлении с образцом или описанием, и в конечном итоге может оказаться, что представления потребителя о товаре не соответствуют действительности. В таком случае потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи – в течение семи дней. Это право ограничено приобретением товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, то есть если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем: от него потребитель отказываться не вправе.

### **Контрольные вопросы**

1. Каково содержание права потребителя на свободный выбор?
2. Каков порядок обмена товара надлежащего качества?
3. Все ли товары надлежащего качества подлежат обмену?
4. В чем заключаются особенности реализации потребителем права на свободный обмен товара при дистанционном способе продажи?

## Тема 5. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ВОЗМЕЩЕНИЕ ВРЕДА

*5.1. Возмещение убытков.*

*5.2. Взыскание неустойки.*

*5.3. Основания освобождения от имущественной ответственности перед потребителем.*

*5.4. Компенсация морального вреда.*

### 5.1. Возмещение убытков

Закон закрепляет право потребителя на полное возмещение вреда: согласно ст. 14 вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя подлежит возмещению в полном объеме.

В юридической литературе существует несколько воззрений на соотношение категорий «вред» и «убытки». Цивилистическая доктрина под вредом понимает «всякое умаление охраняемого правом блага, имущественного или неимущественного»<sup>30</sup>. При таком понимании моральный вред есть особая его разновидность. Закон же «О защите прав потребителей» обозначает термином «вред» умаление имущественного или личного неимущественного блага вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги). Термином «убытки» обозначается умаление имущественного блага.

Убытки есть имущественное воплощение (выражение) вреда, они складываются из реального ущерба и упущенной выгоды. Согласно п. 2 ст. 15 ГК РФ под реальным ущербом понимаются расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение имущества. Упущенная выгода есть неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено. Если лицо, нарушившее право потребителя, получило вследствие этого доходы, потребитель вправе требовать возмещения наряду с другими убытками упущенной выгоды в размере не меньшем, чем такие доходы.

По общему правилу, убытки должны быть возмещены потребителю в полном объеме. Из этого правила есть исключения, установленные гражданским законодательством, когда ответственность исполнителя носит ограниченный характер. В последнем случае возмещению подлежит только реальный ущерб или же потребителю выплачивается определенная специальным гражданским законом денежная сумма – штраф

---

<sup>30</sup> Смирнов В.Т., Собчак А.А. Общее учение о деликтных обязательствах. – Л., 1983. С. 17.

как разновидность неустойки, носящей исключительный характер. Так, согласно ст. 795 ГК РФ ответственность перевозчика за задержку отправки пассажира или опоздание прибытия транспортного средства в пункт назначения (за исключением перевозок в городском и пригородном сообщениях) ограничивается уплатой пассажиру штрафа в размере, установленном соответствующим транспортным уставом или кодексом, если он не докажет, что задержка или опоздание имели место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности транспортных средств, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, или иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. Положения Воздушного кодекса дают потребителю право требовать уплаты штрафа в размере  $\frac{1}{2}$  МРОТ за каждый час задержки отправки воздушного судна.

В соответствии со ст. 796 ГК РФ ответственность перевозчика за утрату, недостачу и повреждение, порчу багажа ограничивается размером стоимости утраченного или недостающего багажа либо суммы, на которую понизилась его стоимость, а при невозможности восстановления поврежденного багажа – размером его стоимости либо в случае утраты багажа, сданного к перевозке с объявлением его ценности, – размером его объявленной стоимости.

Ограничения размера ответственности продавца (исполнителя, изготовителя) могут быть предусмотрены только специальными законами, принятыми на основании и во исполнение ГК РФ. Закон запрещает ограничивать размер ответственности должника по договору присоединения или иному договору, в котором кредитором является гражданин, выступающий в качестве потребителя, если размер ответственности для данного вида обязательств или за данное нарушение определен законом и если соглашение заключено до наступления обстоятельств, влекущих ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства (п. 2 ст. 400 ГК РФ).

## **5.2. Взыскание неустойки**

Помимо компенсации убытков, потребитель имеет право на взыскание неустойки.

В гражданском праве принято выделять виды неустойки в зависимости от способа установления и по соотношению с убытками. По первому основанию неустойка подразделяется на законную и договорную. По второму – на зачетную, штрафную, альтернативную и исключительную. При зачетной неустойке убытки возмещаются в части, не покрытой неустойкой. При штрафной – сверх убытков. При альтернативной неустойке кредитор вправе выбирать между требованием о возмещении убытков и об уплате неустойки. Исключительная неустойка исключает возмещение убытков.

По общему правилу гражданского законодательства неустойка является зачетной, если иное не предусмотрено законом или договором. Одно из таких исключений установлено Законом «О защите прав потребителей»: согласно п. 2 ст. 13 Закона неустойка, установленная любым законом за нарушение прав потребителей, носит штрафной характер: убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки. Самим Законом предусмотрено взыскание неустойки в розничной купле-продаже и при выполнении работ (оказании услуг).

В розничной купле-продаже – за нарушение сроков исполнения законных требований потребителя, связанных с обнаружением в товаре недостатка, в размере 1% цены товара за каждый день просрочки (ст.ст. 23, 20, 21, 22 Закона). Причем цена товара определяется исходя из его цены, существовавшей в день добровольного удовлетворения требования потребителя, а если таковое не было добровольно удовлетворено – в день вынесения судебного решения.

В сфере выполнения работ (оказания услуг) – за нарушение сроков выполнения работ (оказания услуг), сроков устранения недостатков работ (услуг) и иных законных требований потребителя в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги) за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки, а если цена работы (услуги) договором не определена – общей цены заказа (ст. 28, 29, 30, 31). Размер неустойки, взыскиваемой за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора на выполнение работ (оказание услуг), ограничивается Законом сроками (при нарушении начальных сроков – до начала выполнения, при нарушении конечных сроков – до окончания исполнения обязанности перед потребителем либо вплоть до предъявления потребителем нового требования, предусмотренного п. 1 ст. 28 Закона) и общим максимальным размером (не более цены отдельного вида выполнения работы, а если таковая не определена – не более общей цены заказа).

Учитывая, что Закон «О защите прав потребителей» не содержит каких-либо изъятий из общих правил начисления и взыскания неустойки, ее размер может быть уменьшен судом на основании ст. 333 ГК РФ при явной несоразмерности последствиям нарушения обязательств. При этом суд должен принять во внимание степень выполнения обязательства должником, имущественное положение истца, а также не только имущественный, но и всякий иной, заслуживающий уважения интерес ответчика.

При оказании услуг по ведению счетов граждан-потребителей, осуществлению расчетов по их поручениям уплата кредитными организациями процентов, установленных ст.ст. 856 и 866 ГК РФ за совершенные ими нарушения договорных обязательств, будет носить зачетный характер, то есть убытки будут возмещаться в части, не покрытой процентами (неустойкой), так как это прямо предусмотрено ст. 395 ГК РФ.

Таким образом, мы рассмотрели законные неустойки. Однако неустойка как мера ответственности может быть предусмотрена соглашением с потребителем. Договор может устанавливать неустойку за нарушение прав потребителей по основаниям, специально не урегулированным законодательством о защите прав потребителей, а также изменять законную неустойку, но только в сторону увеличения. В противном случае будет действовать правило ст. 16 Закона о недействительности условий договора, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, закрепленными законодательством в области защиты прав потребителей. Договорная неустойка также будет носить штрафной характер, если иное не предусмотрено законом или договором.

Предусмотренная законом или договором неустойка подлежит выплате в добровольном, внесудебном порядке по требованию потребителя.

### **5.3. Основания освобождения от имущественной ответственности перед потребителем**

В гражданском праве закреплен принцип реального исполнения обязательств, означающий невозможность замены исполнения в натуре денежным исполнением (ст. 396). Из этого правила ГК РФ в ст. 505 устанавливает исключение, согласно которому возмещение убытков и уплата неустойки освобождает от реального исполнения обязательства. В отличие от установленного исключения Закон «О защите прав потребителей» более жестко проводит принцип реального исполнения: уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем (п. 3 ст. 13 Закона). Так как «возмещение убытков при отсутствии реального исполнения обязательства не позволяет достигнуть основной цели установления отношений между предпринимателями и потребителями»<sup>31</sup>.

Основаниями освобождения изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от ответственности перед потребителем являются:

- 1) действие непреодолимой силы;
- 2) виновное поведение потерпевшей стороны. Например, в случае использования товара с истекшим сроком службы или сроком годности;
- 3) иные основания, предусмотренные законом.

---

<sup>31</sup> Зименкова О.Н., Левшина Т.Л., Тобис В.И., Шерстобитов А.Е. Закон о защите прав потребителей: комментарий к закону и практике его применения / Отв. ред. д-р. юрид. наук, проф. А.Е. Шерстобитов. – М.: ЗАО «МЦФЭР», 2004. С. 138

По общему правилу, изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность перед потребителем без вины. Однако и из этого правила есть исключения: так, при оказании банковских, транспортных и некоторых других услуг исполнители несут ответственность только при наличии их вины (ст. 401 ГК РФ).

#### **5.4. Компенсация морального вреда**

Потребитель имеет право не только на возмещение имущественного вреда, выражающегося в убытках, но и морального вреда, также имеющего денежное воплощение – компенсацию. Моральным вредом согласно ст. 151 ГК РФ называются физические и нравственные страдания. Содержание морального вреда как страданий означает, что действия причинителя вреда обязательно должны найти отражение в сознании потерпевшего, вызвать определенную психическую реакцию. При этом неблагоприятные изменения в охраняемых законом благах отражаются в сознании человека в форме негативных ощущений (физические страдания) или переживаний (нравственные страдания). Содержанием переживаний может являться страх, стыд, унижение или иное неблагоприятное в психологическом аспекте состояние<sup>32</sup>. К моральному вреду относят также те лишения, которые испытывает человек вследствие потери времени на бесплодное ожидание представлений стороны, обязанной произвести работу, вследствие производственных шумов и вибрации, доносящихся из мастерских, магазинов, от паров, проникающих в квартиры из-за неисправности изоляционных устройств и т.д.<sup>33</sup>.

Определение морального вреда содержится также в Постановлении пленума Верховного Суда Российской Федерации от 10 августа 1994 года № 10 «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда»: согласно п. 2 под моральным вредом понимаются нравственные или физические страдания, причиненные действием (бездействием), посягающим на принадлежащие гражданину (от рождения или в силу закона) нематериальные блага (жизнь, здоровье, достоинство личности, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, личная и семейная тайна и т.п.) или нарушающим его личные неимущественные права (право на пользование своим именем, право авторства, другие неимущественные права)... либо имущественные права гражданина.

---

<sup>32</sup> См.: Марченко С.В., Лазарева-Пацкая Н.В. Проблемы компенсации морального вреда в зеркале российского права // Адвокатская практика. 2004. № 5. С. 15.

<sup>33</sup> См.: Братусь С.Н. Юридическая ответственность и законность (очерк теории). – М., 1986. С. 202.

Итак, при нарушении нематериального блага или неимущественного права моральный вред подлежит компенсации в любом случае, а при нарушении имущественного права – в случаях, прямо указанных в законе. Таким единственным случаем является ст. 15 Закона «О защите прав потребителей»: нарушение любого права потребителя является основанием компенсации причиненного ему морального вреда.

По общему правилу Закона, отличному от правила компенсации убытков, моральный вред подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Однако это положение ст. 15 Закона следует толковать ограничительно: согласно ст. 1100 ГК РФ компенсация морального вреда осуществляется независимо от вины его причинителя, когда вред причинен жизни или здоровью гражданина источником повышенной опасности.

Если имущественный вред выражается в убытках, то моральный в компенсации. Согласно ст.ст. 151 и 1101 ГК РФ определение размера компенсации зависит от:

- 1) степени физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред;
- 2) характера физических и нравственных страданий, оцениваемого с учетом фактических обстоятельств причинения вреда и индивидуальных особенностей потерпевшего, рассматриваемых с точки зрения разумности и справедливости;
- 3) степени вины причинителя вреда (в тех случаях, когда вина является основанием возмещения вреда);
- 4) иных заслуживающих внимания обстоятельств, как-то: степень вины потерпевшего (и имущественное положение причинителя вреда).

Факт и размер компенсации не должен ставиться в зависимость от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков, таковых вообще может и не быть.

В соответствии со ст. 15 Закона, ст. 1101 ГК РФ компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме.

### **Контрольные вопросы**

1. Какой вред может быть причинен потребителю нарушением его прав?
2. В чем особенности компенсации морального и материального вреда?
3. Какой характер носит неустойка, взыскиваемая в пользу потребителя?

4. Возможно ли ограничение ответственности за нарушение прав потребителя?

5. Существуют ли основания ограничения ответственности или освобождения от ответственности перед потребителем продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера)?

### **Литература**

Братусь С.Н. Юридическая ответственность и законность (очерк теории). – М., 1986.

Гаврилов Э. Как определить размер компенсации реального и морального вреда // Российская юстиция. 2004. № 7.

Эрделевский А.М. Компенсация морального вреда. – М., 2001.



## **Тема 6. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ЗАЩИТУ**

*6.1. Формы и способы защиты прав потребителей.*

*6.2. Судебная защита прав потребителей.*

*6.2.1. Подведомственность и подсудность споров о защите прав потребителей.*

*6.2.2. Государственная пошлина и расходы по искам о защите прав потребителей.*

*6.3. Защита прав потребителей в административном порядке.*

### **6.1. Формы и способы защиты прав потребителей**

Одно из важнейших прав потребителей – право на защиту. В теории гражданского права принято различать формы и способы защиты гражданских прав. Форма защиты – процедурный порядок защиты материального права. Выделяют две формы защиты – юрисдикционную и неюрисдикционную. Неюрисдикционная форма защиты предполагает защиту права без обращения к компетентным государственным или уполномоченным государством органам. В отношении по защите прав потребителей эта форма имеет место при применении управомоченным лицом мер оперативного воздействия к правонарушителю, как то: отказ от исполнения договора (например, отказ потребителя в любое время без объяснения причин от исполнения договора до сдачи ему результата работы с уплатой подрядчику части установленной цены пропорционально выполненной работе, выполненной до получения извещения об отказе заказчика от исполнения договора), исполнение обязательства за счет должника (например, при передаче потребителю товара ненадлежащего качества. Согласно общему правилу ст. 397 ГК РФ в случае неисполнения должником обязательства изготовить или передать вещь в собственность, либо передать вещь в пользование кредитору, либо выполнить для него определенную работу или оказать ему услугу кредитор вправе в разумный срок поручить выполнение обязательства третьим лицам за разумную цену либо выполнить его своими силами и потребовать от должника возмещения понесенных необходимых расходов и других убытков), меры, связанные с обеспечением встречного удовлетворения (приостановление исполнения, удержание), возмещение убытков, уплата неустойки.

Как правило, средством защиты здесь выступает претензия. По общему правилу, потребитель не обязан прибегать к претензионному порядку урегулирования конфликта. Подобная практика широко обсуждается в юридической литературе: отмечается, что подобный взгляд законодателя противоречит принципу экономичности судебных ресурсов и часто ведет к потребительскому экстремизму. Однако законодатель

стимулирует потребителя к досудебному урегулированию конфликта. Так, в розничной купле-продаже потребитель имеет право на взыскание неустойки только в случае неисполнения продавцом его законного требования в добровольном порядке.

Не следует забывать, что в ряде случаев законодатель обязывает потребителя соблюдать претензионный порядок урегулирования споров, вытекающих из отношений перевозки и связи. Обращаясь в суд за защитой нарушенного права, потребитель должен представить доказательства соблюдения претензионного порядка, их непредставление является основанием для оставления искового заявления без движения и последующего его возврата истцу. При этом необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством пресекательного срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции Российской Федерации и названному выше Закону Российской Федерации.

Юрисдикционная форма защиты предполагает обращение потребителя к государственным или уполномоченным государством органам, обладающим правоприменительными полномочиями, а именно: суду, Роспотребнадзору, Росархнадзору, Службе по техническому регулированию и метрологии и др., органам местного самоуправления. Юрисдикционная форма защиты в соответствии с действующим законодательством допускает возможность защиты прав потребителей в судебном или административном порядке.

## **6.2. Судебная защита прав потребителей**

### **6.2.1. Подведомственность и подсудность споров о защите прав потребителей**

Закон «О защите прав потребителей» особо провозглашает судебную защиту прав потребителей (ст. 17). Судебная защита является одной из наиболее важных гарантий охраны прав потребителей, поскольку обеспечивает гласность и объективность разрешения возникающих конфликтов, строгое соблюдение норм материального и процессуального характера. Согласно п. 1 ст. 11 ГК РФ защита нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляется в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством, судом, арбитражным судом или третейским судом.

Судебная система РФ устанавливается Конституцией РФ и Федеральным конституционным законом «О судебной системе Российской Федерации» и состоит из федеральных судов, конституционных (уставных) судов и мировых судей субъектов РФ.

Подведомственность есть относимость нуждающихся в государственно-властном разрешении споров о праве и иных дел к ведению раз-

личных государственных, общественных, смешанных (государственно-общественных) органов и третейских судов. Судебная подведомственность очерчивает круг дел, входящих в компетенцию суда общей юрисдикции и арбитражного суда, рассматривающихся в рамках гражданского судопроизводства<sup>34</sup>. Подведомственность дел суду общей юрисдикции устанавливается ст. 22 ГПК РФ, а арбитражному суду – ст. 27-33 АПК РФ.

Одним из критериев классификации судебной подведомственности является определение сторон правоотношения, ставшего предметом судебного разбирательства. Сторонами потребительского правоотношения всегда являются юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, с одной стороны, и потребитель – с другой. Подобные споры подведомственны судам общей юрисдикции.

Обращение потребителя за судебной защитой прав и интересов возможно лишь в соответствующий по подсудности суд, то есть суд, компетентный рассмотреть и разрешить то или иное гражданское дело. При определении подсудности гражданских дел, связанных с защитой прав потребителей, имеется в виду компетенция судебных органов общей юрисдикции первой инстанции.

Разграничение компетенции между судами по рассмотрению и разрешению гражданских дел по первой инстанции осуществляется, с одной стороны, по роду/характеру дел, подлежащих рассмотрению судами различного уровня, с другой – в соответствии с территориальной юрисдикцией однородных судов, то есть судов одного и того же уровня. По этим основным признакам различают два вида подсудности: родовую и территориальную.

По родовой подсудности в настоящее время разграничение компетенции между судами общей юрисдикции производится как по уровню судов (между мировыми судьями и федеральными судами, а также между федеральными судами трех уровней), так и по видам судов (между общегражданскими и военными судами). Определяется она по роду самого дела и зависит от его материально-правовой характеристики (каков характер дела, кто сторона), а может зависеть и от цены иска<sup>35</sup>.

Подсудность гражданских дел, отнесенных к ведению общих судов, регулируется правилами подсудности, установленными ст.ст. 23-33 ГПК РФ. В соответствии с ними споры о защите прав потребителей по первой инстанции могут рассматриваться как федеральным судом, так и судом субъекта РФ. Как правило, потребители предъявляют иски в суды общей юрисдикции. Согласно ст. 23 ГПК РФ дела по имущественным

---

<sup>34</sup> Власов А.А. Гражданское процессуальное право: Учебник. – М.: ТК Велби, 2003. С. 124-125.

<sup>35</sup> См.: Свердлов Г.А., Страунинг Э.Л. Защита и самозащита гражданских прав: Учебное пособие. – М.: Лекс-Книга, 2002. С.58.

спорам при цене иска, не превышающей 500 МРОТ, установленных федеральным законом на день подачи заявления, подсудны мировому судье. Причем, при объединении нескольких связанных между собой требований, изменении предмета иска или предъявлении встречного иска, если новые требования становятся подсудными районному суду, а другие остаются подсудными мировому судье, все требования подлежат рассмотрению в районном суде. В этом случае, если подсудность дела изменилась в ходе его рассмотрения у мирового судьи, последний обязан вынести определение о передаче дела в районный суд и передать ему дело на рассмотрение.

Территориальная подсудность определяет, в какой конкретно суд из однородных судов одного и того же уровня (звена) системы с учетом его территориальной юрисдикции следует обратиться за разрешением гражданского дела. ГПК РФ различает следующие виды территориальной подсудности: 1) общую, 2) альтернативную, 3) исключительную, 4) договорную, 5) по связи дел<sup>36</sup>.

Общая территориальная подсудность определяется местом нахождения ответчика.

П. 2 ст. 17 закона устанавливает альтернативную подсудность споров о защите прав потребителей, аналогичную правилам альтернативной подсудности гражданского процессуального законодательства для споров о защите прав потребителей (ст. 29 ГПК). Альтернативная подсудность не заменяет общей территориальной подсудности, а существует наряду с ней. Поэтому иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

1. Нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства. Это правило общей подсудности дополняется специальным правилом о возможности предъявления иска в суд по месту нахождения филиала или представительства организации, если он вытекает из деятельности филиала или представительства. Необходимо обратить внимание, что указанное правило территориальной подсудности не изменяет ответчика, поэтому по месту нахождения филиала или представительства иск должен предъявляться потребителем к самой организации, а не к ее филиалу или представительству.

2. Жительства или пребывания истца. Часто ответчик может находиться далеко от места жительства истца, поэтому исходя из принципа наиболее быстрого и экономичного восстановления нарушенного права, подобное правило альтернативной подсудности позволяет освободить потребителя от излишних расходов, защитить свои права наиболее эффективным способом.

3. Заключения или исполнения договора.

---

<sup>36</sup> Гражданский процесс: учебник / Под ред. М.К. Треушникова. – М.: Городец-издат, 2003. С. 106.

Дополнительное правило об альтернативной подсудности установлено ст. 28, п. 5 ст. 29 ГПК РФ, согласно которым подсудность по выбору истца предусмотрена по искам о возмещении вреда, причиненного повреждением здоровья, или в результате смерти кормильца – дополнена местом причинения вреда.

**Исключительная подсудность** – это особая, установленная в порядке исключения из общего правила подсудность, допускающая рассмотрение определенных категорий дел в судах, точно указанных в законе. Правила исключительной подсудности могут быть сведены к следующему: во-первых, право предъявления иска может быть реализовано только в строго определенном по территории суде, указанном в законе. Исключительная подсудность носит обязательный характер, не допускающий соглашения о месте рассмотрения спора; во-вторых, эта подсудность исключает возможность выбора суда и рассмотрения определенного дела в ином суде, точно и безоговорочно устанавливая, в каком суде должно быть разрешено дело.

Исключительная подсудность применяется по искам о защите прав потребителей к перевозчикам, вытекающим из договора перевозки, которые согласно ч. 3 ст. 30 ГПК РФ предъявляются по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия.

Истцами по искам о защите прав потребителей могут выступать как 1) сами потребители, так и 2) Роспотребнадзор и иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), их территориальные органы, 3) органы местного самоуправления, 4) общественные объединения потребителей, их ассоциации и союзы. В последних двух случаях при взыскании с ответчика штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются в их доход.

В случаях, прямо указанных в Законе, рассмотрение споров может осуществляться арбитражными судами. Как правило, арбитражный суд рассматривает дела по искам в защиту неопределенного круга потребителей по искам уполномоченных государственных органов, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением хозяйствующими субъектами законодательства о защите прав потребителей и безопасностью товаров (работ, услуг).

Требования, содержащиеся в таких исках, носят неимущественный характер, например: признание действий продавца (изготовителя, исполнителя) противоправными в отношении всех потребителей (как уже заключивших договор, так и только намеревающихся заключить договор с данным хозяйствующим субъектом) и прекращение таких действий.

По иску о защите неопределенного круга потребителей решение принимается судом в отношении многочисленной группы потребителей, носит публично-правовой характер и создает судебную преюдицию для предъявления последующих личных исков потребителей, входящих в неопределенный круг лиц, в порядке признания деяния ответчика неправомерным, наложения судебного запрета на совершение ответчиком определенных действий или установления определенной обязанности ответчика в отношении неопределенного круга потребителей<sup>37</sup>. Такое решение не имеет непосредственного правопорождающего значения для неопределенного круга потребителей, но имеет значение в связи с тем, что в новом процессе индивидуальным потребителям необходимо доказать лишь факт своей легитимности, то есть надлежащий характер как истцов и принадлежность им спорного, субъективного права, о защите которого они просят суд<sup>38</sup>. Это означает, что в случае удовлетворения иска о защите интересов неопределенного круга потребителей противоправные действия продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) считаются достоверно установленными. Вступившее в законную силу решение суда по такому делу обязательно для суда, рассматривающего иск конкретного потребителя о гражданско-правовых последствиях указанных действий продавца, изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера по вопросам, имели ли место эти действия и совершены ли они данными лицами. Таким образом, конкретному потребителю остается лишь обосновать размер своих требований.

Удовлетворяя иск о признании действий изготовителя (продавца, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий, суд исходя из ст. 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» должен назначить срок, в течение которого правонарушитель обязан через средства массовой информации или иным способом довести до сведения потребителей решение суда.

В необходимых случаях, например, когда требуется немедленное доведение решения по такому делу до сведения потребителей товаров, использование которых грозит их здоровью, суд может обязать в решении средство массовой информации в соответствии со ст. 35 Закона Российской Федерации «О средствах массовой информации» от 27 декабря 1991 г. (с последующими изменениями и дополнениями) опубликовать вступившее в законную силу решение в предписанный им срок.

---

<sup>37</sup> Блохина О.Ю. Некоторые вопросы реализации и защиты субъективных прав потребителей // Правоведение. 1996. № 2. С. 46-47.

<sup>38</sup> Решетникова И.В., Ярков В.В. Гражданское право и гражданский процесс в современной России. – М., 1999. С. 140.

Третейские суды не включены в судебную систему РФ. Они относятся к числу органов, уполномоченных государством для отправления правосудия. Согласно п. 2 ст. 1 и ст. 5 Закона «О третейских судах в Российской Федерации» спор о защите прав потребителей, подведомственный суду общей юрисдикции, может быть передан на разрешение третейского суда при наличии заключенного между сторонами третейского соглашения.

### **6.2.2. Государственная пошлина и расходы по искам о защите прав потребителей**

В соответствии с п. 3 ст. 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и п.п. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ истцы по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением их прав, а сами потребители – при условии, что цена иска не превышает 1 000 000 рублей. В случае, если цена иска превышает эту сумму, потребитель уплачивает государственную пошлину в сумме, исчисленной в соответствии с пп. 1 п. 1 ст. 333.19 настоящего Кодекса и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 000 000 рублей.

Несмотря на то, что указанное правило действует достаточно долго, на практике подобное явно не двусмысленное положение Закона «О защите прав потребителей», продублированное в Налоговом кодексе РФ, нарушается. Так, в 1999 году Попов А.В. обратился в Невский федеральный районный суд г. Санкт-Петербурга с иском к ОА «АВТОВАЗ» с требованием о взыскании стоимости автомобиля, неустойки за нарушение установленного законом срока добровольного удовлетворения требования потребителя, а также компенсации морального вреда. Основанием для заявления подобного требования явилось обнаружение в течение гарантийного срока существенных недостатков в автомобиле, купленном им у ответчика в 1998 году. В 2004 году дело было рассмотрено по существу. Судебным решением не только было отказано в удовлетворении заявленных требований, но и взыскано с истца 40 000 рублей в качестве государственной пошлины<sup>39</sup>.

Бывает, что суд законно и обоснованно считает требование потребителя не подлежащим удовлетворению. В таком случае возникает вопрос о возмещении судебных расходов ответчику. Таковые подлежат выплате не за счет потребителя, а из средств соответствующей казны – источника финансирования суда, рассмотревшего спор. Если это Феде-

---

<sup>39</sup> Андреева И. Судебная защита прав потребителей // [antitrust@mail.chel.com.ru](mailto:antitrust@mail.chel.com.ru) (Электронный ресурс).

ральный районный суд, то возмещение производится за счет казны РФ, если мировой суд – за счет казны соответствующего субъекта РФ. Исключение составляет злоупотребление потребителем своим правом на обращение в суд. В последнем случае обязанность по возмещению всех убытков, в том числе судебных расходов, возлагается на лицо, злоупотребившее своими правами.

При удовлетворении законного требования потребителя суд, основываясь на п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей», должен решить вопрос о возможности взыскания штрафа с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, независимо от того, заявлялось ли такое требование. Размер штрафа определяется судом в каждом конкретном случае и не должен превышать пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Введение подобной меры ответственности можно обосновать отсутствием возможности взыскать с правонарушителя государственную пошлину, так как сами истцы освобождены от ее уплаты Законом.

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей, их ассоциации или союзы либо органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным организациям или органам. Кроме того, в соответствии с ч. 4 ст. 46 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в случае удовлетворения иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей или отдельного потребителя, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов на проведение независимой экспертизы (привлечение к участию в деле экспертов) в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

### **6.3. Защита прав потребителей в административном порядке**

В административном порядке защита прав потребителей осуществляется компетентными государственными органами и органами местного самоуправления. Однако такая защита не является гражданско-правовой: меры, применяемые к правонарушителям, носят конфискационный или штрафной характер, а все взысканное с правонарушителя



направляется не в пользу потребителя, а в казну соответствующего публично-правового образования. Она имеет целью – пресечь неправомерные действия и предупредить совершение новых нарушений прав потребителей, но не исключает возможность применения к ответчику мер гражданско-правового характера.

Средство защиты при административном порядке – жалоба на действия правонарушителя. Часто потребители только лишь уведомляют соответствующий орган о нарушении прав потребителей путем направления в их адрес копий претензий, исков, которые являются основанием для проведения проверки по факту правонарушения и применения к правонарушителям мер административного воздействия. Поступление в уполномоченный орган жалоб, заявлений, коллективных обращений, подписанных множеством потребителей, является основанием для обращения этого органа в суд с иском в защиту неопределенного круга потребителей.

Средство, используемое административным органом для защиты прав потребителей, – выдача предписаний. Предписание – акт, обязательный для исполнения в добровольном порядке. В случае его неисполнения орган, вынесший его, вправе обратиться в суд за принудительной защитой нарушенного права с наложением на ответчика штрафных санкций.

### **Контрольные вопросы**

1. Каково соотношение способов и форм защиты прав потребителей?
2. В чем особенности судебного порядка защиты прав потребителей?
3. Определите подведомственность и подсудность споров о защите прав потребителей.
4. Кто вправе выступать в качестве истцов по искам о защите прав потребителей?
5. В чем особенность исков в защиту неопределенного круга потребителей? Имеют ли они преюдициальное значение?

### **Литература**

- Артамонова Е. Защита прав неопределенного круга лиц // Законность. 2003. № 8. С. 2 – 4.
- Ашиткова Т., Маматов М. Защита прав потребителей // Законность. 2005. № 9. С. 9 – 12.
- Блинкова Е.В. Потребительский экстремизм на рынке жилищно-коммунальных услуг // Адвокатская практика. 2004. №6. С. 45-47.
- Бухтоярова О. Защита интересов неопределенного круга лиц // Законность. 2006. № 3. С. 6 – 9.
- Корнилов Э. Гражданско-процессуальные проблемы защиты прав потребителей // Хозяйство и право. 1999. №11.
- Корнилов Э.Г. Защита прав потребителей при рассмотрении гражданских дел в судах общей юрисдикции (Диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук). – М., 1999.

## **Тема 7. ОРГАНЫ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ КОНТРОЛЬ И НАДЗОР ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

*7.1. Роспотребнадзор.*

*7.2. МВД РФ.*

*7.3. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии.*

*7.4. Федеральная антимонопольная служба.*

*7.5. Межведомственный совет по защите прав потребителей по Приморскому краю.*

*7.6. Роль органов местного самоуправления в отношениях по защите прав потребителей.*

### **7.1. Роспотребнадзор**

Основным органом в сфере защиты прав потребителей является **Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека** (Роспотребнадзор), находящаяся в ведении Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития). Роспотребнадзор был образован в силу Указа Президента РФ от 9 марта 2004 года № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» (в ред. 27.03.2006 г.). Согласно п. 13 данного Указа ему были переданы функции по контролю и надзору в сфере санитарно-эпидемиологического надзора упраздняемого Министерства здравоохранения Российской Федерации, в сфере надзора на потребительском рынке – Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации, в сфере защиты прав потребителей – упраздняемого Министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства.

Правовую основу деятельности Роспотребнадзора и его территориальных органов составляют следующие нормативные акты: Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 «Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» (в ред. от 23.05.2006 г.)<sup>40</sup>; Приказ Минздравсоцразвития РФ от 24.04.2006 г. № 308 «Об утверждении типового положения о территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»<sup>41</sup>.

---

<sup>40</sup> СЗ РФ. 2004. 12 июля. № 28. Ст. 2899.

<sup>41</sup> Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2006 мая. № 20.

В соответствии с Разделом II Постановления Правительства № 322 Роспотребнадзору предоставлен ряд полномочий в области защиты прав потребителей, как-то: осуществление государственного контроля за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей; осуществление контроля за соблюдением правил продажи отдельных предусмотренных законодательством видов товаров, выполнения работ, оказания услуг; проведение проверок деятельности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований санитарного законодательства, законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, правил продажи отдельных видов товаров; прием граждан, рассмотрение обращений граждан и принятие по ним решений.

В целях реализации своих полномочий Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека имеет право: организовывать проведение необходимых исследований, испытаний, экспертиз, анализов и оценок, в том числе научных исследований по вопросам осуществления надзора в установленной сфере деятельности; давать юридическим и физическим лицам разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы; запрашивать и получать сведения, необходимые для принятия решений по отнесенным к компетенции Службы вопросам; привлекать в установленном порядке для проработки вопросов установленной сферы деятельности научные и иные организации, ученых и специалистов; пресекать факты нарушения законодательства Российской Федерации в установленной сфере деятельности, а также применять предусмотренные законодательством Российской Федерации меры ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленные на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений юридическими лицами и гражданами обязательных требований в установленной сфере деятельности; осуществлять контроль за деятельностью территориальных органов Службы и подведомственных организаций.

В соответствии с письмом Роспотребнадзора от 07.03.2006 года № 0100/2473-06-32 должностным лицам Службы запрещается осуществление «контрольной покупки», поскольку она не включена в перечень мер обеспечения производства по делу об административном правонарушении.

Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека возглавляет руководитель, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Правительством Российской Федерации по представлению министра здравоохранения и социального развития Российской Федерации. Руководитель Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека яв-

ляется главным государственным санитарным врачом Российской Федерации. Заместители руководителя Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, выполняющие функции по организации и осуществлению государственного санитарно-эпидемиологического надзора, являются заместителями главного государственного санитарного врача Российской Федерации.

Во исполнение Постановления Правительства Российской Федерации от 16 декабря 2004 года № 803 «О предельной численности и фонде оплаты труда работников территориальных органов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» создано 90 территориальных органов и путем слияния с ними присоединено 83 территориальных управления Госторгинспекции.

Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по субъекту Российской Федерации. Управление возглавляет руководитель. Руководитель Управления является главным государственным санитарным врачом по соответствующему субъекту Российской Федерации.

В соответствии с Положением о Территориальном управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Приморскому краю, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 242 от 02.03.2005 г. Территориальное управление Роспотребнадзора по Приморскому краю включает в себя Территориальное управление Роспотребнадзора по Приморскому краю, расположенное на базе ФГУ «ЦГСЭН в Приморском крае» по адресу: Сельская, 3, и 5 территориальных отделов Территориального управления Роспотребнадзора по Приморскому краю:

- в г. Дальнегорске (осуществляет надзор на территории г. Дальнегорска, Тернейского, Кавалеровского района);

- в г. Уссурийске (осуществляет надзор на территории г. Уссурийска, Уссурийского, Михайловского, Черниговского, Октябрьского, Хорольского, Ханкайского, Пограничного районов);

- в г. Находка (осуществляет надзор на территории г. Находка, ЗАТО г. Большой Камень, г. Партизанска, ЗАТО г. Фокино, Ольгинского, Лазовского, Партизанского районов);

- в г. Лесозаводске (осуществляет надзор на территории г. Лесозаводска, г. Спасска-Дальнего и Спасского района, г. Дальнереченка и Дальнереченского района, Кировского, Пожарского и Красноармейского районов);

- в г. Арсеньеве (осуществляет надзор на территории г. Арсеньева, Анучинского, Чугуевского, Яковлевского районов).

Управление в пределах своей компетенции осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, в том числе:

- проверку соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

- выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предписания изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

- принятие в установленном законодательством Российской Федерации порядке мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

- направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

- направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей;

- обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей;

- участие в судебном деле по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

В состав Управления входят территориальные отделы. Территориальный отдел Управления возглавляет начальник, который является главным государственным санитарным врачом по городам, районам. Заместитель начальника территориального отдела является заместителем главного государственного санитарного врача по городам, районам.

Отдел защиты прав потребителей, на который возложены функции государственного контроля и надзора за исполнением обязательных требований законодательства РФ в сфере защиты прав потребителей (выполнение работ, оказания услуг), находится по адресу: 690091 г. Владивосток, ул. Пологая, 21 (Тел. 40-25-96, 40-27-36, 40-22-93, 40-14-66, 43-32-79). Весь документооборот проходит через Территориальное управление Роспотребнадзора по Приморскому краю.

## 7.2. МВД РФ

Согласно Постановлению Правительства РФ от 07.12.2000 года № 926 «О подразделениях милиции общественной безопасности»<sup>42</sup> в структуру милиции общественной безопасности МВД РФ входит **подразделение по борьбе с правонарушениями в сфере потребительского рынка и исполнению административного законодательства**. Управление по борьбе с правонарушениями в сфере потребительского рынка и исполнению административного законодательства возглавляется начальником, в его состав также входят заместители и инспекторы управления. Управление подразделяется на отделы (отделения, группы), имеющие аналогичную структуру.

Полномочия указанного подразделения в сфере потребительского рынка определяются совместным Приказом МВД РФ № 879, Минздравсоцразвития РФ № 746 от 3.11.2006 г. «Об утверждении регламента взаимодействия органов внутренних дел и территориальных органов Роспотребнадзора при выявлении и пресечении административных правонарушений на потребительском рынке Российской Федерации»<sup>43</sup>.

При пресечении административных правонарушений в сфере потребительского рынка органы внутренних дел вправе:

Получать от граждан и должностных лиц необходимые объяснения, сведения, справки, документы и копии с них.

---

<sup>42</sup> Российская газета. 2000. 15 декабря. № 237. (Действует в ред. Постановлений Правительства от 26.07.2001 г. № 558, от 10.08.2005 г. № 499, от 22.02.2006 г. № 104, от 29.05.2006 г. № 334).

<sup>43</sup> Документ опубликован не был. СПС «Консультант-Плюс» (Электронный ресурс).

– Составлять протоколы об административных правонарушениях, осуществлять административное задержание и применять другие меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях.

– Вносить в установленном порядке в государственные органы, организации и общественные объединения обязательные для рассмотрения представления и предложения об устранении обстоятельств, способствующих совершению правонарушений.

– При наличии данных о влекущем административную ответственность нарушении законодательства, регулирующего финансовую, хозяйственную, предпринимательскую и торговую деятельность, в целях установления оснований для возбуждения дела об административном правонарушении по мотивированному постановлению начальника органа внутренних дел (органа милиции) или его заместителя:

- производить в присутствии не менее двух понятых и представителя юридического лица, лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, либо его представителя, которым вручаются копия указанного постановления, а также копии протоколов и описей, составленных в результате указанных в настоящем пункте действий, а при отсутствии таковых – с участием представителей органов исполнительной власти или органов местного самоуправления осмотр производственных, складских, торговых и иных служебных помещений, других мест хранения и использования имущества;

- изучать документы, отражающие финансовую, хозяйственную, предпринимательскую и торговую деятельность, требовать предоставления в пятидневный срок с момента вручения соответствующего постановления заверенных надлежащим образом копий указанных документов;

- изымать с обязательным составлением протокола отдельные образцы сырья, продукции и товаров, необходимые для проведения исследований и экспертиз.

– При выявлении административных правонарушений в случае обращения к ним должностных лиц Роспотребнадзора, уполномоченных составлять протоколы об административных правонарушениях, осуществлять в порядке, установленном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, доставку в служебные помещения органов внутренних дел. В установленном порядке осуществлять привод физического лица либо законного представителя юридического лица, в отношении которых ведется производство по делу об административном правонарушении, в случае если их неявка препятствует полному, всестороннему и объективному рассмотрению дел об административных правонарушениях, на основании мотивированного

определения уполномоченного должностного лица территориального органа Роспотребнадзора.

### **7.3. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии**

Контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и технических регламентов возложен на **Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии**, подведомственное Министерству промышленности и энергетики Российской Федерации, действует на основании Указа Президента РФ от 20.05.2004 г. № 649 «Вопросы структуры федеральных органов исполнительной власти» (в ред. от 30.06.2006 г.)<sup>44</sup>; Постановления Правительства РФ от 07.04.2004 г. № 179 «Вопросы Министерства промышленности и энергетики Российской Федерации» (в ред. от 26.02.2006 г.)<sup>45</sup>.

В целях выполнения возложенных на него задач Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии 1) организует: экспертизу проектов национальных стандартов; сбор и обработку информации о случаях причинения вреда вследствие нарушения требований технических регламентов, а также информирование приобретателей, изготовителей и продавцов по вопросам соблюдения требований технических регламентов; 2) осуществляет:

- опубликование в установленном порядке уведомлений о разработке и завершении публичного обсуждения проектов технических регламентов, проекта федерального закона о техническом регламенте, принятого Государственной думой Федерального собрания Российской Федерации в первом чтении, а также заключений экспертных комиссий по техническому регулированию на проекты технических регламентов;

- опубликование уведомлений о разработке, завершении публичного обсуждения и утверждении национального стандарта, перечня национальных стандартов, которые могут на добровольной основе применяться для соблюдения требований технических регламентов, официальное опубликование национальных стандартов и общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации и их распространение;

- создание технических комитетов по стандартизации и координацию их деятельности;

- принятие программы разработки национальных стандартов;

- утверждение национальных стандартов;

---

<sup>44</sup> Российская газета. 2004. 22 мая. № 106.

<sup>45</sup> Российская газета. 2004. 13 апреля. № 76.



– учет национальных стандартов, правил стандартизации, норм и рекомендаций в этой области и обеспечение их доступности заинтересованным лицам;

– ведение: федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов; единой информационной системы по техническому регулированию; перечня продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия; реестра зарегистрированных деклараций о соответствии; единого реестра выданных сертификатов; государственного реестра аккредитованных организаций, осуществляющих деятельность по оценке соответствия продукции, производственных процессов и услуг установленным требованиям качества и безопасности, а также деятельность по обеспечению единства измерений; единого реестра зарегистрированных систем добровольной сертификации;

– осуществляет прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии возглавляет руководитель, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Правительством Российской Федерации по представлению министра промышленности и энергетики Российской Федерации. Руководитель Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии имеет заместителей.

Территориальным органом Ростехрегулирования является Межрегиональное территориальное управление Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в субъектах Российской Федерации, входящих в состав соответствующего федерального округа.

Согласно типовому положению о территориальном органе Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии<sup>46</sup> территориальный орган выполняет следующие функции:

– Осуществляет государственный метрологический контроль в части лицензирования деятельности по изготовлению и ремонту средств измерений.

– Осуществляет государственный метрологический надзор за выпуском, состоянием и применением средств измерений, аттестованными методиками выполнения измерений, эталонами единиц величин, соблюдением метрологических правил и норм.

– Осуществляет государственный метрологический надзор за количеством товаров, отчуждаемых при совершении торговых операций.

---

<sup>46</sup> Бюллетень нормативных актов Федеральных органов исполнительной власти. 2007. 22 января.. № 4.

– Осуществляет государственный метрологический надзор за количеством фасованных товаров в упаковках любого вида при их расфасовке и продаже.

– Выполняет функции по лицензированию деятельности по изготовлению и ремонту средств измерений в соответствии с законодательством Российской Федерации и индивидуальными правовыми актами Ростехрегулирования.

– Выполняет функции государственной метрологической службы на закрепленной территории в части осуществления государственного метрологического надзора.

– Осуществляет в пределах своей компетенции государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.

– До вступления в силу соответствующих технических регламентов осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований государственных стандартов к продукции (товарам), процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации в части, соответствующей целям защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений, предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей.

– Осуществляет производство по делам об административных правонарушениях в пределах установленной компетенции в соответствии с законодательством Российской Федерации.

– Осуществляет совместно с подведомственными Ростехрегулированию организациями сбор и обработку информации о случаях причинения вреда вследствие нарушения требований технических регламентов, а также информирование приобретателей, изготовителей и продавцов по вопросам государственного контроля и надзора за соблюдением требований технических регламентов.

– Обеспечивает рассмотрение жалоб и обращений юридических лиц и граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Территориальный орган на территории, установленной в соответствии со схемой размещения, осуществляет следующие полномочия:

– Создает комиссии (группы) для проведения плановых и внеплановых проверок, в том числе проверок соискателей лицензий и лицензиатов, по соблюдению ими лицензионных требований и условий.

– Дает в пределах своей компетенции обязательные для исполнения предписания и принимает мотивированные решения, предусмотренные административным законодательством Российской Федерации, законодательством Российской Федерации в области технического регулирования, стандартизации и обеспечения единства измерений.

– Запрашивает и получает в установленном порядке от юридических лиц (их руководителей), территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления (их должностных лиц), индивидуальных предпринимателей документы и информацию, необходимую для осуществления своих полномочий.

– Приостанавливает или прекращает действие декларации о соответствии или сертификата соответствия в установленной сфере деятельности.

– Направляет материалы о нарушениях законодательства Российской Федерации в области технического регулирования, обеспечения единства измерений и защиты прав потребителей в органы, выдавшие лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса об ее приостановлении или аннулировании.

– В случае, если при проведении мероприятия по контролю установлено, что товар (работа, услуга) может причинить вред жизни, здоровью, окружающей среде и имуществу потребителей, доводит до сведения потребителей информацию об опасном товаре (работе, услуге), о способах предотвращения возможного вреда, принимает меры к недопущению причинения вреда в соответствии с действующим законодательством.

Территориальный орган возглавляет руководитель, в установленном порядке назначаемый и освобождаемый от должности Министром промышленности и энергетики Российской Федерации по представлению руководителя Ростехрегулирования. Руководитель территориального органа имеет заместителей.

#### **7.4. Федеральная антимонопольная служба**

В рекламной деятельности контроль надзор за законностью рекламы осуществляет **Федеральная антимонопольная служба Российской Федерации** и ее территориальные органы. Правовой основой деятельности этого федерального органа исполнительной власти являются Указ Президента РФ от 9 марта 2004 года № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» (в ред. 27.03.2006 г.) и Постановление Правительства РФ от 7 апреля 2004 года № 189 «Вопросы Федеральной антимонопольной службы» (в ред. от 29.05.2006 г. № 335)<sup>47</sup>.

Согласно п. 1 Постановления Правительства № 189 Федеральная антимонопольная служба является федеральным органом исполнитель-

---

<sup>47</sup> СЗ РФ. 2004. 12 апреля. № 15. Ст. 1482.

ной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору за соблюдением законодательства о конкуренции на товарных рынках и на рынке финансовых услуг, о естественных монополиях, о рекламе, а также изданию в пределах своей компетенции нормативных правовых и индивидуальных правовых актов в установленной сфере деятельности.

На основании ст. 33 Закона «О рекламе» антимонопольный орган осуществляет в пределах своих полномочий государственный контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации о рекламе, в том числе: предупреждает, выявляет и пресекает нарушения физическими или юридическими лицами законодательства Российской Федерации о рекламе; возбуждает и рассматривает дела по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе.

Для реализации указанных полномочий, входящих в компетенцию антимонопольного органа, ФАС и ее территориальные органы вправе:

1) выдавать рекламодателям, рекламопроизводителям, рекламораспространителям обязательные для исполнения предписания о прекращении нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе;

2) выдавать федеральным органам исполнительной власти, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления обязательные для исполнения предписания об отмене или изменении актов, изданных ими и противоречащих законодательству Российской Федерации о рекламе;

3) предъявлять в суд или арбитражный суд иски о запрете распространения рекламы, осуществляемого с нарушением законодательства Российской Федерации о рекламе;

4) предъявлять в суд или арбитражный суд иски о публичном опровержении недостоверной рекламы (контррекламе);

5) обращаться в арбитражный суд с заявлениями о признании недействительными полностью или в части противоречащих законодательству Российской Федерации о рекламе ненормативных и нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, ненормативных актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, ненормативных актов органов местного самоуправления;

6) применять меры ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях;

7) обращаться в арбитражный суд с заявлениями о признании недействительным разрешения на установку рекламной конструкции.

Порядок рассмотрения дел ФАС должен быть установлен Правительством РФ. До этого момента подлежит применению Приказ МАП от 13 ноября 1995 года № 147 «Об утверждении порядка рассмотрения

дел по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе» (в ред. от 02.07.2002 г. № 556)<sup>48</sup>.

Решения, принятые по результатам рассмотрения, могут быть оспорены в суде или арбитражном суде в течение трех месяцев со дня вынесения решения либо выдачи предписания. Однако подача заявления о признании недействительным решения, предписания антимонопольного органа не приостанавливает его исполнение, если только судом или арбитражным судом не будет вынесено определение о приостановлении исполнения решения, предписания.

До вступления в силу Закона «О рекламе» правом на осуществление контроля в сфере рекламы обладали саморегулируемые организации при привлечении таковых к указанному процессу самим антимонопольным органом. В настоящее время такая возможность не предусмотрена действующим законодательством, равно как и право на предъявление саморегулируемыми организациями в суд, арбитражный суд исков в интересах потребителей, в том числе неопределенного круга потребителей в случае нарушения их прав.

Федеральная антимонопольная служба является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции, в том числе по контролю и надзору за соблюдением законодательства не только о рекламе, но и о конкуренции на товарных рынках и на рынке финансовых услуг, о естественных монополиях, а также изданию в пределах своей компетенции нормативных правовых и индивидуальных правовых актов в установленной сфере деятельности<sup>49</sup>.

Осуществляя контроль на товарных рынках, антимонопольный орган вправе:

1) при наличии признаков нарушения антимонопольного законодательства возбуждать дела, по результатам рассмотрения которых принимать решения и выдавать предписания;

2) выдавать хозяйствующим субъектам обязательные для исполнения предписания:

- о недопущении действий, создающих угрозу нарушения антимонопольного законодательства;

- об устранении последствий нарушения антимонопольного законодательства;

---

<sup>48</sup> Первоначальный текст документа опубликован не был. СПС «Консультант-Плюс» (Электронный ресурс).

<sup>49</sup> Постановление Правительства РФ от 7.04.2004 г. № 189 «Вопросы федеральной антимонопольной службы» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 331, от 29.05.2006 г. № 335) // СЗ РФ. 2004. № 15. Ст. 1482.

- о восстановлении положения, существовавшего до нарушения антимонопольного законодательства;

- о принудительном разделении коммерческой организации или некоммерческой организации либо о выделении из их состава одной или нескольких организаций;

- об изменении условий или о расторжении договоров и иных сделок;

- о заключении договоров с хозяйствующими субъектами;

- о перечислении в федеральный бюджет дохода, полученного в результате нарушения антимонопольного законодательства;

- об изменении или ограничении использования фирменного наименования;

- о выполнении экономических, технических, информационных и иных требований, направленных на предупреждение создания дискриминационных условий;

- о совершении действий, направленных на обеспечение конкуренции;

3) выдавать федеральным органам исполнительной власти, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления и иным наделенным функциями или правами указанных органов власти органам или организациям, а также их должностным лицам обязательные для исполнения предписания:

- об отмене или изменении принятых ими актов, противоречащих антимонопольному законодательству;

- о прекращении нарушений антимонопольного законодательства;

- о расторжении или об изменении соглашений, заключенных ими и противоречащих антимонопольному законодательству;

- о совершении действий, направленных на обеспечение конкуренции;

4) привлекать коммерческие организации и некоммерческие организации, их руководителей, физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, а также должностных лиц федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, иных наделенных функциями или правами указанных органов власти органов или организаций к административной ответственности за нарушение антимонопольного законодательства в случаях и в порядке, которые установлены законодательством об административных правонарушениях;

5) проводить проверку соблюдения антимонопольного законодательства хозяйствующими субъектами, федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, иными наделенными функциями или правами указанных органов власти органами или организациями, получать от них необходимые документы и информацию, объяснения в письменной и устной формах;

6) обращаться в суд или арбитражный суд с заявлениями о нарушении антимонопольного законодательства, в том числе:

– о признании недействительными полностью или в части:

- противоречащих антимонопольному законодательству актов, приглашений федеральных органов исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, иных наделенных функциями или правами указанных органов власти органов или организаций;

– договоров и иных сделок, не соответствующих антимонопольному законодательству;

– об обязательном заключении договора с хозяйствующим субъектом;

– о ликвидации коммерческих организаций и некоммерческих организаций;

7) участвовать в рассмотрении судом или арбитражным судом дел, связанных с применением и нарушением антимонопольного законодательства;

8) устанавливать наличие доминирующего положения хозяйствующего субъекта;

9) давать разъяснения по вопросам применения антимонопольного законодательства;

10) формировать и вести реестр хозяйствующих субъектов, имеющих долю на рынке определенного товара в размере более 35 %;

11) давать в установленном порядке заключения о наличии или об отсутствии ограничения конкуренции на товарном рынке при введении, изменении и прекращении действия таможенных тарифов и о введении нетарифных мер;

12) осуществлять сотрудничество с международными организациями и государственными органами иностранных государств, принимать участие в разработке и реализации международных договоров Российской Федерации, работе межправительственных и межведомственных комиссий, координирующих международное сотрудничество Российской Федерации, осуществлении международных программ и проектов по вопросам компетенции антимонопольного органа;

13) осуществлять обмен информацией с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, международными организациями и государственными органами иностранных государств в пределах своей компетенции;

14) направлять рекомендации о развитии конкуренции соответствующим федеральным органам исполнительной власти, органам испол-

нительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления, иным наделенным функциями или правами указанных органов власти органам или организациям;

15) проводить анализ состояния товарных рынков;

16) осуществлять иные предусмотренные настоящим Законом полномочия<sup>50</sup>.

## **7.5. Межведомственный совет по защите прав потребителей по Приморскому краю**

Политика Приморского края в сфере защиты прав потребителей формируется с учетом региональной специфики – удаленности от центральной части России, близости азиатско-тихоокеанского рынка товаров, низкой плотности населения с учетом значительной протяженности территории.

Удаленность от центральной части России, высокие тарифы на авиационные и железнодорожные перевозки, оплату жилищно-коммунальных услуг порождают дополнительное социальное напряжение в крае. Близость азиатско-тихоокеанского рынка (в частности, Китая) позволила наполнить потребительский рынок товарами низкого качества. Отдаленность населенных пунктов порождает информационно-правовой вакуум.

В связи с этим краевая политика в сфере защиты прав потребителей направлена на снятие социального напряжения и повышение уровня жизни каждого приморца.

Учитывая региональную специфику, основными направлениями политики администрации Приморского края в области защиты прав потребителей являются:

- поддержка и продвижение качественного товара местных производителей;
- совершенствование системы защиты рынка от некачественной продукции;
- информирование населения в сфере защиты прав потребителей;
- поддержка общественного движения по защите прав потребителей;

---

<sup>50</sup> Закон РСФСР от 22.03.1991 г. № 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках» (в ред. Законов РФ от 24.06.1992 г. № 3119-1, от 15.07.1992 г. № 3310-1; Федеральных законов от 25.05.1995 г. № 83-ФЗ, от 06.05.1998 г. № 70-ФЗ, от 02.01.2000 г. № 3-ФЗ, от 30.12.2001 г. № 196-ФЗ, от 21.03.2002 г. № 31-ФЗ, от 09.10.2002 г. № 122-ФЗ, от 07.03.2005 г. № 13-ФЗ, от 02.02.2006 г. № 19-ФЗ) // Бюллетень нормативных актов. 1992. № 2-3,



– создание общественного механизма регулирования качества услуг, в том числе жилищно-коммунальных.

Постановлением губернатора Приморского края от 17 марта 2006 года № 27-пг<sup>51</sup> создан **межведомственный совет по защите прав потребителей по Приморскому краю** и утвержден его состав. В совет входят: вице-губернатор Приморского края, председатель, а также заведующий и главный специалист отдела потребительского рынка лицензионной палаты администрации Приморского края; руководитель, а также главный специалист-эксперт отдела правового обеспечения и кадров управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Приморскому краю; ведущий специалист отдела ветеринарии с госветинспекцией департамента сельского хозяйства и продовольствия администрации Приморского края; председатель Приморской торгово-промышленной палаты; заместитель заведующего отделом туризма департамента международного сотрудничества и туризма администрации Приморского края; заведующий отделом поддержки предпринимательства комитета экономического развития администрации Приморского края; начальник отдела надзора в области защиты растений, агрохимии, селекции и семеноводства на территории Приморского края управления Федеральной службы ветеринарного и фитосанитарного надзора по Приморскому краю; председатель комитета морского, железнодорожного и воздушного транспорта департамента транспорта администрации Приморского края; консультант отдела организации медицинской помощи взрослому населению управления организации медицинской помощи департамента здравоохранения администрации Приморского края; заместитель руководителя управления государственного автодорожного надзора по Приморскому краю Федеральной службы по надзору в сфере транспорта; председатель комитета пищевой и перерабатывающей промышленности департамента сельского хозяйства и продовольствия администрации приморского края; начальник управления прогнозирования и нормативного обеспечения департамента образования и науки администрации Приморского края; заместитель начальника отдела по взаимодействию с правоохранительными и контролирующими потребительский рынок органами управления милиции управления внутренних дел Приморского края; начальник инспекции Приморского края Дальневосточного межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии; ведущий специалист отдела экономического анализа департамента по жилищно-коммунальному хозяйству и топливным ресурсам администрации Приморского края.

---

<sup>51</sup> Действует в ред. Постановления губернатора Приморского края от 2.03.2007. № 42-пг.

Межведомственный совет по защите прав потребителей Приморского края является координационным органом, обеспечивающим согласованные действия органов исполнительной власти Приморского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по вопросам реализации государственной политики в области защиты прав потребителей на территории Приморского края.

Основными целями и задачами совета являются:

- обеспечение взаимодействия между органами исполнительной власти Приморского края, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, а также органами местного самоуправления края, общественными объединениями потребителей, других заинтересованных организаций при решении вопросов реализации государственной политики в области защиты прав потребителей на территории Приморского края.

- анализ информации о соблюдении законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей в различных секторах потребительского рынка;

- разработка предложений по осуществлению мер по реализации государственной политики по защите прав потребителей на территории Приморского края;

- формирование комплексного подхода к созданию действенной системы защиты прав потребителей в Приморском крае;

- разработка рекомендаций по организации изучения и анализа общественного мнения о реализации на территории Приморского края законодательства о защите прав потребителей и ситуации на потребительском рынке товаров и услуг;

- разработка рекомендаций по организации пропаганды и распространения знаний в области защиты прав потребителей на территории Приморского края.

Совет в пределах своей компетенции имеет право:

- запрашивать от органов исполнительной власти Приморского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, а также органов местного самоуправления края, общественных объединений потребителей, организаций и индивидуальных предпринимателей информацию по вопросам защиты прав потребителей и состояния потребительского рынка товаров и услуг;

- привлекать дополнительно по согласованию к работе совета представителей организаций, деятельность которых связана с вопросами защиты прав потребителей;

- заслушивать информацию органов исполнительной власти Приморского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления края, общественных

объединений потребителей, организаций, индивидуальных предпринимателей о соблюдении законодательства о защите прав потребителей на потребительском рынке.

## **7.6. Роль органов местного самоуправления в отношениях по защите прав потребителей**

Значительный вклад в проведение в регионах государственной политики в области защиты прав потребителей вносят **органы местного самоуправления**.

В связи с тем, что именно органы местного самоуправления в соответствии с Конституцией Российской Федерации решают вопросы местного значения, они, используя полномочия, предоставленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», могут обеспечить оперативную защиту интересов потребителей по месту жительства на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому потребителю.

На основе вышеизложенного краевым советом по делам потребителей при администрации Приморского края главам муниципальных образований было рекомендовано обратить внимание на необходимость сохранения отделов защиты прав потребителей в органах местного самоуправления.

Учитывая изложенное, приоритетными направлениями национальной политики в сфере защиты прав потребителей в России на территории города Владивостока являются:

1. Информационно-пропагандистская деятельность в области защиты прав потребителей.
2. Совершенствование действующей системы защиты прав потребителей.
3. Системное обучение молодежи во всех типах заведений общего и профессионального образования.
4. Меры экономической защиты интересов и прав потребителей от некачественных и опасных товаров.
5. Совершенствование правозащитной деятельности.
6. Совершенствование действующей системы защиты прав потребителей в сфере ЖКХ.
7. Совершенствование действующей системы пассажирских перевозок и комплекса транспортных услуг.
8. Совершенствование системы оказания платных услуг.

Большая работа по рассмотрению жалоб потребителей, их консультированию, оказанию практической помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и в судебном порядке, проводится органами местного самоуправления.

На основании ст. 44 Федерального закона 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 за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

В соответствии со ст. 46, защищая права потребителей, органы местного самоуправления вправе предъявлять иски в суды.

В городе Владивостоке органом местного самоуправления, созданным с целью реализации полномочий администрации города в области создания условий наиболее полного удовлетворения потребностей населения в услугах торговли, общественного питания, бытового обслуживания и защиты прав потребителей, является Управление потребительского рынка<sup>52</sup>.

В своей деятельности управление руководствуется Конституцией РФ, Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Федеральным законом «О защите прав потребителей», Законом Приморского края «О местном самоуправлении в Приморском крае», Законом Приморского края «О порядке наделения органов местного самоуправления Приморского края отдельными государственными полномочиями», Законом Приморского края «О муниципальной службе в Приморском крае», законодательными и нормативными актами Российской Федерации, Приморского края, города Владивостока, Уставом г. Владивостока, постановлениями и распоряжениями губернатора края и главы администрации города, а также настоящим положением и в соответствии с ежеквартальными планами работы.

Структура управления потребительским рынком представлена следующими отделами: организации потребительского рынка, бытового обслуживания, Государственной инспекцией по качеству сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия; отделом торговой инспекции; отделом экономического анализа и прогнозирования; районными отделами потребительского рынка и защиты прав потребителей. В районных отделах создаются секторы защиты прав потребителей.

---

<sup>52</sup> Постановление администрации города Владивостока от 24.05.2002 г. № 931 «Об утверждении положения об управлении потребительского рынка» (в ред. Постановлений Администрации г. Владивостока от 2.09.2002 г. № 1678, от 30.09.2003 г. № 2378).

Отдел организации потребительского рынка:

- организует обеспечение выполнения законодательных и нормативных актов Российской Федерации, Приморского края, города Владивостока, постановлений и распоряжений губернатора края и главы администрации города по вопросам торговли и общественного питания;

- осуществляет политику администрации города и меры регулирования в области торговли и общественного питания, а также обеспечивает условия для эффективного функционирования рынка товаров и услуг;

- согласовывает размещение на территории города предприятий торговли и общественного питания, а также вновь строящихся объектов в установленном порядке;

- осуществляет контроль за соблюдением предпринимателями, предприятиями торговли и общественного питания всех форм собственности правил торговли;

- организует торговое обслуживание общегородских мероприятий, проведение ярмарок, выставок-продаж с привлечением товаропроизводителей и сельхозпроизводителей;

- взаимодействует с другими управлениями и отделами администрации города по вопросам мобилизационной подготовки, повышения устойчивости работы предприятий законодательных и нормативных актов Российской Федерации, Приморского края, города Владивостока, постановлений, распоряжений губернатора края, главы администрации города по торговому обслуживанию различных категорий населения, имеющих право на льготы, специальных мероприятий;

- рекомендует режим работы предприятиям торговли и общественного питания различных форм собственности;

- осуществляет методическую помощь, координацию действий и контроль за работой подведомственных муниципальных предприятий;

- анализирует финансово-хозяйственную деятельность подведомственных муниципальных предприятий, вносит предложения по совершенствованию их работы;

- предлагает кандидатуры на замещение должности руководителей муниципальных предприятий;

- согласовывает ассортиментные перечни и производит осмотр работающих и вновь открываемых предприятий торговли и общественного питания для получения разрешительных документов;

- ведет учет и дислокацию вновь открываемых предприятий торговли и общественного питания, в том числе готовит информацию о структуре торговой сети г. Владивостока;

- контролирует соблюдение предприятиями торговли законодательства в части использования контрольно-кассовых машин;

- ведет контроль за поступающими в управление заявлениями и жалобами граждан;
- рассматривает жалобы, заявления граждан по вопросам организации торговли и общественного питания, принимает по ним необходимые меры;
- осуществляет контроль и практическую помощь по организации школьного и студенческого питания;
- осуществляет совместные проверки с комитетом по общему и профессиональному образованию за соблюдением технологических процессов и норм закладки сырья в школьных столовых;
- готовит предложения и принимает участие в открытии новых рыбных рынков;
- организует торговое обслуживание льготных категорий граждан;
- вносит предложения по правильному размещению предприятий торговли и общественного питания, осуществляющих продажу алкогольных напитков;
- оказывает помощь местным товаропроизводителям в организации внедрения новых видов товаров, способствует развитию сети фирменных магазинов предприятий-изготовителей;
- вносит в администрацию города предложения об улучшении торгового обслуживания льготных категорий граждан;
- регистрирует контрольные журналы и книги отзывов и предложений предприятий торговли и общественного питания всех форм собственности, проверяет правильность установленного порядка ведения книг и рассмотрения жалоб и предложений;
- осуществляет нормативно-правовое обеспечение предприятий потребительского рынка, заключает договоры с юридическими и физическими лицами на оказание консультационных услуг;
- разрабатывает графики организации работ по сертификации услуг розничной торговли и общественного питания, осуществляет контроль за своевременным проведением и ведет реестр просертифицированных предприятий;
- готовит документы к представлению для награждения наиболее достойных работников торговли и общественного питания;
- осуществляет контроль за своевременным выполнением постановлений и распоряжений губернатора края, главы администрации города, стоящих на контроле в управлении;
- организует сбор гуманитарной помощи для нуждающихся;
- в пределах своей компетентности осуществляет взаимодействие с представительным органом власти и средствами массовой информации;
- организует и проводит смотры-конкурсы профессионального мастерства среди предприятий торговли и общественного питания;

– готовит предложения по совершенствованию структуры торговли и общественного питания;

– осуществляет контроль и анализирует структуру оптового звена; взаимодействует с профильными высшими учебными заведениями в вопросах подготовки и переподготовки кадров, организует учебу, семинары для предприятий торговли и общественного питания всех форм собственности;

– организует внедрение прогрессивных технологий, новых форм обслуживания;

– разрабатывает программу развития отрасли и осуществляет контроль за ее выполнением;

– принимает участие в работе фонда социальной поддержки населения г. Владивостока;

– осуществляет контроль за работой предприятий потребительского рынка, привлекающих иностранную рабочую силу, ведет их реестр;

– принимает участие в работе межведомственных комиссий по вопросам торговли и общественного питания;

– вносит предложения и принимает участие в создании и функционировании общественных организаций – гильдий, ассоциаций, лиг торговых предпринимателей;

– организует взаимодействие с правоохранительными и контролирующими органами в вопросах предупреждения и пресечения нарушений на потребительском рынке города;

– оказывает содействие предприятиям торговли и общественного питания всех форм собственности в оснащении торгово-технологическим оборудованием;

– принимает участие в проведении торгов, тендеров по закупкам необходимых товаров для бюджетной сферы города;

– готовит сводные планы, отчеты, информации по управлению торговли и бытового обслуживания;

– ведет номенклатуру дел управления, готовит опись дел постоянного хранения управления для рассмотрения на экспертной комиссии в краевом архиве, готовит и передает дела управления для постоянного хранения в архив и занимается уничтожением дел, сроки хранения которых истекли;

– проводит анализ основных финансово-экономических показателей развития сферы торговли;

– осуществляет иные функции, дополнительно делегируемые начальником управления в пределах его полномочий.

Отдел бытового обслуживания:

– осуществляет консультативное и методическое обеспечение предприятий и физических лиц по вопросам организации и предоставления бытовых услуг;

- оказывает поддержку и осуществляет контроль за деятельностью предприятий по вопросам улучшения организации бытового обслуживания;
- проводит сбор и анализ основных финансово-экономических показателей работы предприятий, осуществляющих деятельность в сфере бытового обслуживания;
- проводит работу с крупными предприятиями бытового обслуживания по соблюдению налогового законодательства;
- осуществляет мониторинг налоговых платежей в сфере бытового обслуживания с целью погашения задолженности перед бюджетами всех уровней и пополнения доходной части бюджета города;
- обеспечивает выполнение постановлений и распоряжений губернатора края, главы администрации города по вопросам бытового обслуживания предприятиями всех форм собственности;
- способствует становлению и развитию рыночных отношений в сфере бытового обслуживания, комплексному развитию услуг в городе;
- способствует регулированию взаимоотношений предприятий различных форм собственности;
- осуществляет мероприятия по обслуживанию льготных категорий населения;
- изучает состояние потребительского спроса на бытовые услуги с целью наиболее полного его удовлетворения;
- осуществляет методическую помощь предприятиям при проведении обязательной сертификации услуг и (или) их лицензирования;
- осуществляет методическую помощь, координацию действий и контроль за работой подведомственных муниципальных предприятий;
- анализирует финансово-хозяйственную деятельность подведомственных муниципальных предприятий, вносит предложения по совершенствованию их работы;
- предлагает кандидатуры на замещение должности руководителей муниципальных предприятий;
- рассматривает жалобы, заявления граждан по вопросам организации бытовых услуг, принимает по ним необходимые меры;
- осуществляет проверку выполнения условий договоров купли-продажи приватизированными предприятиями, в части сохранения профиля работы;
- готовит проекты распоряжений и постановлений главы администрации города, приказов начальника управления торговли и бытового обслуживания по вопросам, входящим в круг обязанностей отдела;
- вносит предложения соответствующим должностным лицам по рациональному размещению и развитию сферы бытовых услуг в городе, расширению сети бытовых предприятий, внедрению новых видов услуг в соответствии с конъюнктурой рынка;



– вносит предложения о приостановлении деятельности юридических и физических лиц по оказанию бытовых услуг, не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, и о возобновлении их деятельности после предоставления соответствующей информации;

– регистрирует книги отзывов и предложений предприятий всех форм собственности, оказывающих бытовые услуги, проверяет правильность установленного порядка ведения книг и рассмотрения жалоб и претензий потребителей;

– организует и проводит смотры-конкурсы среди предприятий службы быта;

– участвует в организации семинаров по отдельным видам услуг.

Отдел экономического анализа и прогнозирования:

– оказывает помощь предприятиям в сохранении хозяйственных связей, в обеспечении материально-техническими ресурсами;

– определяет перспективные направления развития отраслей «торговля», «общественное питание» на основании прогнозов, программ экономического и социального развития города, осуществляет разработку предложений по дальнейшему совершенствованию форм и методов организации процессов в торговле, общественном питании;

– готовит проекты постановлений главы администрации города по вопросам, касающимся продовольственного обеспечения;

– осуществляет оперативный контроль за ходом выпуска и поставок продовольственных товаров первой необходимости в торговую сеть (хлеб, молоко, продукты, картофель, овощи и другие товары по необходимости);

– оказывает помощь предприятиям перерабатывающей промышленности в оказании сбыта их продукции, в своевременных взаиморасчетах за поставленную продукцию предприятиям торговли и массового питания;

– рассматривает и анализирует жалобы и предложения граждан по вопросам, касающимся торгового обслуживания населения, принимает меры по устранению нарушений на рынке товаров для выполнения функций по социальной защите и поддержке отдельных категорий граждан;

– осуществляет разработку форм и методов совершенствования товародвижения на потребительском рынке в интересах развития экономики города и обеспечения населения безопасными продуктами;

– содействует развитию и формированию внутреннего потребительского рынка товаров на основе поддержки отечественных, в первую очередь местных товаропроизводителей, развития оптовой и розничной торговли;

– взаимодействует с правоохранительными и контролирующими органами в вопросах выявления и пресечения нарушений на потребительском рынке;

– проводит проверки соблюдения правил торговли и качества реализуемых товаров народного потребления, а также качества продукции у изготовителя;

– проводит работу с крупными предприятиями торговли и общественного питания по соблюдению налогового законодательства;

– осуществляет мониторинг налоговых платежей в сфере потребительского рынка с целью погашения задолженности перед бюджетами всех уровней и пополнения доходной части бюджета города;

– осуществляет анализ основных финансово-экономических показателей развития сферы торговли, оценку их экономического и налогового потенциала, разрабатывает предложения по увеличению доходной части бюджета;

– проводит работу с крупными бюджетобразующими предприятиями потребительского рынка по увеличению доходной части бюджета города, готовит сводные оперативные данные по развитию отрасли «торговля и общественное питание» для администрации г. Владивостока и Приморского края;

– осуществляет работу по выявлению крупных неплательщиков в бюджет, с целью уменьшения задолженности по уплате налогов в бюджеты всех уровней, по отрасли «торговля и общественное питание»;

– регистрирует объекты потребительского рынка в сфере «торговля и общественное питание»;

– ведет единый реестр предприятий торговли и общественного питания, расположенных на территории г. Владивостока;

– оформляет и регистрирует согласия администрации г. Владивостока на выдачу лицензий на вид деятельности «Розничная продажа алкогольной продукции»;

– взаимодействует с лицензионной палатой администрации Приморского края по вопросам лицензирования розничной продажи алкогольной продукции;

– осуществляет контроль по соблюдению лицензионных условий реализации алкогольной продукции и применяет санкции в соответствии с действующими законодательными и нормативными актами;

– разрабатывает, заказывает и хранит типовые бланки;

– осуществляет консультационную, методическую и информационную помощь по вопросам торговли.

Осуществляя свои функции, Управление потребительского рынка вправе:

1. Запрашивать в установленном порядке от государственных органов, общественных организаций, предприятий торговли, общественного питания и бытового обслуживания и других предприятий, предоставляющих различного вида услуги, необходимые для выполнения своих функций документы, информацию и установленную государственную

статистическую отчетность и требовать от руководителей и иных работников объяснений по выявленным недостаткам.

2. Вносить на рассмотрение главы администрации города проекты постановлений, распоряжений и предложения:

- о создании продовольственного резервного фонда;
- о компенсации предприятиям торговли и службы быта расходов, связанных с торговым обслуживанием и оказанием услуг ветеранам, малообеспеченным слоям населения;
- по рациональному размещению, расширению сети и развитию сферы торговли, общественного питания и бытовых услуг в городе;
- о привлечении к дисциплинарной и административной ответственности руководителей муниципальных предприятий торговли, общественного питания и бытового обслуживания;
- по расторжению договоров купли-продажи с приватизированными предприятиями при невыполнении последними условий таких договоров;
- по вопросам лицензирования и оформления иных разрешительных документов;
- по совершенствованию работы, структуре управления, кадрам, улучшению условий труда и быта работников.

3. Требовать соблюдения правил торговли, санитарных норм и правил, предъявляемых к продавцам товаров независимо от форм собственности.

4. Осуществлять проверки всех предприятий, организаций и учреждений независимо от форм собственности по вопросам соблюдения правил торговли, бытового обслуживания населения, правил производства и реализации продукции общественного питания, качества товаров народного потребления и др. По выявленным в ходе проверок нарушениям:

- составлять акты и протоколы (совместно с ОБППР и ИАЗ при УВД города) и передавать их на рассмотрение административной комиссии при администрации города;
- вносить предложения руководству администрации города о привлечении виновных к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5. Совместно с соответствующими службами города и районов города осуществлять контроль за организацией обслуживания льготных категорий граждан.

6. Участвовать в работе комиссии по приватизации предприятий торговли, общественного питания и бытового обслуживания.

7. Участвовать в экспертной оценке предприятий торговли, общественного питания и бытового обслуживания при лицензировании и (или) сертификации торговли и услуг.

8. Требовать от продавцов документы, необходимые для реализации товаров.

9. Выдавать организациям и предприятиям предписания об устранении в указанный срок обнаруженных нарушений государственных стандартов, технических условий и другой нормативно-технической документации, условий договоров и соглашений, регламентирующих качество продукции и ее сохранность. В случаях неисполнения предписаний налагать запрет на реализацию продукции.

10. Проверять при исполнении служебных обязанностей предприятия, организации и учреждения, независимо от форм собственности, расположенные на территории города.

11. Проверять оформление и наличие всех требуемых документов, предусмотренных нормативными актами, при реализации продовольственных и непродовольственных товаров (оказании услуг, выполнении работ) продавцом (исполнителем, изготовителем).

12. Возобновлять приостановленную реализацию товара (выполнение работ, оказание услуг) после предоставления необходимой информации.

13. Разрабатывать соглашения с органами исполнительной власти Приморского края на передачу полномочий на право лицензирования видов деятельности, отнесенных к ведению Федеральных органов исполнительной власти, субъектов федерации, а также к совместному ведению.

14. Приостанавливать деятельность юридических и физических лиц по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, до предоставления информации или прекращать продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг).<sup>53</sup>

### **Контрольные вопросы**

1. Какие органы осуществляют государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства о защите прав потребителей?

2. Каковы полномочия Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей?

3. Осуществляют ли контроль и надзор за соблюдением законодательства на потребительском рынке антимонопольные органы?

4. Для чего создается межведомственный совет по защите прав потребителей Приморского края? Представители каких государственных органов исполнительной власти в него входят?

5. В чем выражается основная форма реагирования государственных органов на нарушение потребительского законодательства?

6. Вправе ли органы местного самоуправления привлекать к ответственности нарушителей потребительского законодательства?

---

<sup>53</sup> Следует отметить, что ряд полномочий, указанных в Постановлении администрации г. Владивостока, противоречат ст. 48 Закона «О защите прав потребителей».

# **РАЗДЕЛ III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТНОШЕНИЯХ ПО РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ, ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТ, ОКАЗАНИЮ УСЛУГ**

## **Тема 1. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОЗНИЧНОЙ КУПЛЕ-ПРОДАЖЕ**

Потребитель, которому передан товар с недостатками, вправе по своему выбору требовать:

1. Безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом.

Недостатки должны быть устранены изготовителем/продавцом или уполномоченной организацией/уполномоченным индивидуальным предпринимателем. Изготовитель или продавец вправе заключать договоры с уполномоченной организацией, уполномоченным индивидуальным предпринимателем на устранение любых недостатков, которые могут возникнуть в товаре, или некоторых из них. Заключение подобного договора – право, а не обязанность продавца, изготовителя, но если такой договор заключен, потребитель обязан принять исполнение от третьего лица (таким образом, имеет место возложение исполнения).

Если изготовителем или продавцом организовано техническое обслуживание выпускаемых, реализуемых товаров уполномоченной организацией, уполномоченным индивидуальным предпринимателем, он должен известить об этом потребителя и предоставить ему информацию о местонахождении ремонтного либо сервисного центра.

По общему правилу, недостатки в товаре должны быть устранены незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для выполнения работ по их устранению. Стороны могут изменить это правило письменным соглашением и установить новый срок.

В случае нарушения срока, установленного для устранения недостатка, до выдачи потребителю товара из ремонта взыскивается пеня за каждый день либо час просрочки исполнения в размере 1% от цены товара до момента ее фактической уплаты. Если в связи с нарушением сроков потребитель утратил интерес к ремонту товара и предъявил иное требование, предусмотренное ст. 18 Закона, то пеня взыскивается до предъявления нового требования.

Если потребителем заявлено требование об устранении недостатков в товаре длительного пользования, то в трехдневный срок с момента предъявления такого требования ему должен быть предоставлен аналогичный товар на период ремонта. Товар, предоставляемый в пользование, должен быть доставлен в место жительства потребителя изготови-

телем, продавцом или уполномоченной организацией, уполномоченным индивидуальным предпринимателем за свой счет. Стоит отметить, во-первых, что хотя требование о ремонте может быть заявлено и импортеру, последнюю обязанность Закон на него не возлагает, и, во-вторых, согласно п. 7 ст. 18 Закона доставка товара осуществляется силами и за счет продавца, изготовителя, импортера, уполномоченной организацией, уполномоченным индивидуальным предпринимателем для ремонта, уценки, замены и (или) возврат потребителю, если товар является крупногабаритным или весит более пяти килограмм. Следует предположить, что доставка товара для ремонта осуществляется силами продавца, изготовителя, импортера, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя в любом случае, а вот возврат из ремонта – силами потребителя, только если товар не является крупногабаритным или весит менее пяти килограмм. В любом случае, когда потребитель осуществил самостоятельную поставку, подлежат возмещению все произведенные расходы.

Однако правило о предоставлении аналогичного товара на период ремонта не распространяется на товары, включенные в Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержденный Постановлением Правительства от 19.01.1998 г. № 55 (в ред. Постановления Правительства от 20.10.1998 г. № 1222 г.)<sup>54</sup>.

В него включены:

- автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;
- мебель;
- электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла);
- электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипяильники, электрочайники, электронагреватели и др.);
- гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Если на товар установлен гарантийный срок, то его течение приостанавливается на период ремонта. Таким образом, общее течение гарантийного срока продлевается на период, когда товар находился в ремонте

---

<sup>54</sup> СЗ РФ. 1998. № 4. Ст. 482.

и не мог использоваться, а именно со дня, когда потребитель обратился с соответствующим требованием, по день его выдачи после устранения недостатков (п. 4 ст. 20).

При этом, если в товаре в процессе ремонта заменяется комплектующее изделие или составная часть основного изделия, на которые установлены отдельные гарантийные сроки, на новое комплектующее изделие или его составную часть устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные, а гарантийный срок на товар в целом согласно изложенному выше правилу – продлевается. Новый гарантийный срок будет исчисляться с момента выдачи отремонтированного товара покупателю. Вместе с тем по договору с потребителем могут быть установлены иные правила о продолжительности гарантийного срока и порядке его исчисления. Возможно, он будет ограничен оставшимся сроком службы основного изделия.

Требование о возмещении расходов на устранение недостатков самостоятельно или путем обращения к третьим лицам не получило широкого распространения на практике.

Для того чтобы требование об устранении недостатков было обоснованным, необходимо подтвердить два факта: первый – действительное наличие в товаре недостатка (что может подтверждаться свидетельскими показаниями, экспертным заключением); второе – наличие у потребителя расходов, связанных с устранением недостатка. Последний факт, по возможности, должен быть подтвержден документально распиской в получении денег третьим лицом, чеками на приобретение материалов, квитанциями на оплату ремонта в организации. Факт уплаты денег за ремонт частному лицу может быть подтвержден его свидетельскими показаниями. В случае возникновения спора о необходимости и целесообразности понесенных расходов, потребитель обязан доказать, что они соответствуют действующим ценам на ремонтные работы либо были действительно необходимы в данной ситуации.

2. Соразмерного уменьшения покупной цены. Это требование подлежит удовлетворению продавцом или уполномоченной организацией, уполномоченным индивидуальным предпринимателем в течение 10 дней со дня его предъявления. Согласно абз. 2 п. 1 ст. 23 Закона «О защите прав потребителей» цена товара определяется исходя из его цены в день, когда требование потребителя должно было быть удовлетворено в добровольном порядке, а если это требование не было добровольно удовлетворено – в день вынесения судебного решения об удовлетворении соответствующего требования потребителя.

В анализируемой ситуации часто возникает вопрос, на какую сумму должна быть уменьшена покупная цена? Как вариант можно предложить следующие способы: первый – потребителю выплачивается среднерыночная стоимость устранения недостатка в товаре, которая

определяется экспертом или соглашением сторон; второй – выплата подлежит сумма, соответствующая проценту потери товарного вида или потребительских свойств товара в связи с имеющимися недостатками; третий – потребителю выплачивается любая сумма, которую продавец и потребитель устанавливают по соглашению и считают компенсацией за недостатки товара.

3. Замены на товар аналогичной марки (модели, артикула). Аналогичный товар должен иметь те же потребительские свойства, что и товар, требующий замены, но надлежащего качества.

При предъявлении требования о замене продавец, изготовитель, уполномоченная организация, уполномоченный индивидуальный предприниматель должны исполнить его в течение семи дней с момента его предъявления.

Из этого общего правила Закон (ст. 21) устанавливает ряд исключений.

Первое – в течение двадцати дней, если требуется дополнительная проверка качества товара. Под дополнительной проверкой качества подразумевается определение причин возникновения неисправности. Проверка качества осуществляется за счет продавца, изготовителя, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя, хотя определить причину неисправности могут и специалисты магазина. Потребитель имеет право присутствовать при проверке. В случае, если он не согласен с заключением специалистов, потребитель вправе обжаловать его в судебном порядке, в том числе при помощи новой экспертизы. Если в возникновении недостатка виновным будет признан потребитель, на него будут возложены все расходы по установлению причин недостатков.

Второе исключение предусматривает удовлетворение требования потребителя о замене в течение месяца, если в момент предъявления требования необходимый для замены товар отсутствует. Третье исключение установлено для районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностям – в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, если в момент предъявления требования необходимый для замены товар отсутствует.

Если для замены товара требуется более семи дней, потребителю в безвозмездное временное пользование должен быть предоставлен аналогичный товар длительного пользования на весь период замены. Это требование подлежит удовлетворению в течение трех дней с момента его предъявления. Из этого общего правила также есть исключения. Они касаются товаров длительного пользования, включенных в Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара.



Согласно п. 1 ст. 18 Закона требование потребителя о замене технически сложных и дорогостоящих товаров может быть предъявлено только при наличии в них существенных недостатков.

Перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков, утвержден Постановлением Правительства от 13 мая 1997 года № 575<sup>55</sup>. В него включены: автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, катера, яхты, лодочные моторы, холодильники и морозильники, стиральные машины автоматические, персональные компьютеры с основными периферийными устройствами, тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы. Этот перечень является закрытым и расширительному толкованию не подлежит.

Категория «дорогостоящий» является оценочной, и в каждом конкретном случае при возникновении спора подлежит определению судом. Юристы, комментирующие соответствующие положения Закона, советуют потребителю и продавцу согласовывать отнесение товара к данной категории при его покупке. Размытые границы категории приводят к ее неприменению на практике. В любом случае при возникновении спора необходимо исходить из презумпции обычной стоимости товара, так как противное приводит к сужению прав потребителей.

Замена товара ненадлежащего качества должна производиться на новый товар, то есть не бывший в употреблении, а гарантийный срок на него начинает течь заново.

Если потребитель предъявил продавцу, изготовителю, уполномоченной организации, уполномоченному индивидуальному предпринимателю требование о замене товара ненадлежащего качества, но такой товар уже снят с производства либо его поставки прекращены вследствие непреодолимой силы, то соответствующее обязательство контрагента в части такой замены прекращается невозможностью исполнения. Причем бремя доказывания наличия обстоятельств, приводящих к невозможности исполнения, лежит на продавце, изготовителе, уполномоченной организации, уполномоченном индивидуальном предпринимателе.

При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены не производится.

4. Замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. Правила, по которым происходит замена, аналогичны порядку замены товара на товар аналогичной марки (модели, артикула), за исключением тех, которые касаются расчетов с потребителем.

---

<sup>55</sup> СЗ РФ. 1997. № 20. Ст. 2303.

Дело в том, что товары одной группы разных производителей или разных моделей одного производителя не совпадают по ценам. Поэтому замена связана с производством взаиморасчетов. Согласно п. 2 ст. 24 Закона «О защите прав потребителей» потребитель должен доплатить разницу в ценах при условии, что новый товар, на который меняется товар ненадлежащего качества, стоит дороже. Если же цена на новый товар ниже, то разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене (то есть цена возвращаемого товара), определяется на момент его замены. А если требование потребителя не удовлетворено судом в добровольном порядке, то цена заменяемого товара и товара, передаваемого взамен, определяется на момент вынесения судом решения.

5. Вместо предъявления всех вышеперечисленных требований потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Это требование может быть предъявлено как продавцу, так и изготовителю. Если потребитель обращается к продавцу, то он вправе требовать возмещения всех возникших в связи с покупкой товара убытков. Если же требование предъявляется к изготовителю, то возврату подлежит только стоимость товара.

Требование потребителя о возврате денежной суммы подлежит удовлетворению в течение десяти дней с момента его предъявления.

При предъявлении потребителем требований, связанных с недостатками товара, потребитель по требованию продавца и за его счет должен вернуть товар с недостатками. Возвращая товар, цена на который в момент удовлетворения требования отлична от договорной цены, потребитель вправе рассчитывать на возмещение разницы в ценах. В соответствии со ст. 503 ГК РФ при возврате покупателю уплаченных за товар денежных средств продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования, потери им товарного вида и иных аналогичных обстоятельств.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Перечислите права потребителя при нарушении его прав в розничной купле-продаже.
2. Каков порядок замены товара ненадлежащего качества? Чем замена товара отличается от его обмена в смысле Закона РФ «О защите прав потребителей»?
3. В чем особенности замены дорогостоящих и технически сложных товаров?

4. Вправе ли потребитель отказаться от исполнения договора при передаче ему товара ненадлежащего качества? Чем отказ от исполнения договора отличается от заявления требования о расторжении.

5. Как производятся расчеты с потребителем при предъявлении претензий по качеству товара, связанных с возвратом денежных средств?

### **Дополнительная литература**

Аверченко Н.Н. Практика исполнения договорного условия о комплектности товара // Право и экономика. 2003. № 10.

Богданова Е.Е. Принцип реального исполнения обязательств в договорах купли-продажи и поставки: проблемы реализации // Законодательство и экономика. 2005. № 3.

Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договор розничной купли-продажи. Договорное право. Кн. вторая: Договоры о передаче имущества. – Изд. 3-е, стереотипное. – М.: «Статут», 2001. С. 76-97.

Городов О. Управление качеством: новые тенденции в российском законодательстве // Юрист и бухгалтер. 2004. № 1.

Парций Я. Договорные отношения продавца товара с гарантийной мастерской // Хозяйство и право. 1999. № 5.

Шумова О.В. Судебная защита прав потребителей в сфере торговли в Российской Федерации (Диссертация на соискание ученой степени канд. юрид. наук). – М., 1998.

## Тема 2. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

*2.1. Права потребителей при нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).*

*2.2. Права потребителей при нарушении исполнителем требований к качеству работ (услуг, их результата).*

*2.3. Права потребителя при выполнении работы из его материала или с его вещью.*

### **2.1. Права потребителей при нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)**

В сфере бытового обслуживания населения ответственность наступает по двум основаниям: за нарушение сроков выполнения работ, оказания услуг и за нарушение требований к качеству результата работы (услуги).

**Срок** – существенное условие договоров на выполнение работ (оказание услуг). Отсутствие соглашения о нем влечет признание договора незаключенным. Как правило, срок устанавливается сторонами путем согласования и закрепления соответствующего условия в договоре. Однако в ряде случаев, которые являются редким исключением, установление срока осуществляется специальными Правилами. В последнем случае, если срок не изменен сторонами, он считается равным нормативному, а его несогласование сторонами не влечет незаключенность договора. Например, п.п. 25 и 27 Правил продажи товаров по образцам, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 21 июля 1997 г. № 18<sup>56</sup>, в случае оказания продавцом услуг по доставке технически сложного товара потребителю, его установке, подключению и пуску в эксплуатацию, он должен быть доставлен в пределах одного населенного пункта не позднее трех дней со дня покупки, а установлен, подключен, налажен и запущен в эксплуатацию не позднее 7 дней с момента доставки.

Согласно п. 2 ст. 27 Закона срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться:

- 1) календарной датой, к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы или оказанию услуги;
- 2) соответствующим периодом времени.

---

<sup>56</sup> СЗ РФ. 1997. № 30. Ст. 3657.

А согласно ст. 190 ГК 3) указанием на событие, которое обязательно должно наступить.

Гражданский кодекс выделяет начальные и конечные сроки, что обусловлено разовым способом исполнения обязательства. Исполнение обязательства по частям может вытекать из особого характера работ (услуг), в таких случаях соглашением сторон устанавливаются промежуточные сроки.

Изменение сроков возможно только по соглашению сторон с внесением соответствующих изменений в договор. При этом необходимо учитывать, что законом, Правилами о выполнении отдельных видов работ (оказания услуг) может определяться особый порядок изменения сроков. Так, по договору подряда на ремонт жилого помещения о необходимости изменения начальных и конечных сроков одна сторона обязана сообщить другой не позднее, чем за 48 часов до наступления срока. Согласно п. 3 ст. 6 Закона «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»<sup>57</sup> в случае, если строительство многоквартирного дома не может быть завершено в срок, застройщик не позднее, чем за 2 месяца до истечения указанного срока обязан направить гражданину соответствующую информацию и предложение об изменении договора.

Все названные сроки носят характер существенных, а нарушение любого из них влечет применение мер, предусмотренных ст. 28 Закона. К нарушениям срока ст. 28 Закона относит:

1. Просрочку исполнителем начала выполнения работ (оказания услуг), если срок, когда он должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги), определен Правилами выполнения отдельных видов работ (оказания услуг) или договором. Причем таковая настолько велика, что окончание выполнения работы или оказания услуги к сроку становится явно невозможным.

Если срок начала выполнения работы (оказания услуги) не определен, а исполнитель не приступает к их выполнению либо оказанию, то такое обстоятельство также может рассматриваться в качестве нарушения начального срока, если становится очевидным, что, если даже исполнитель и приступит к выполнению работы (оказанию услуги), она не будет выполнена (оказана) в срок.

2. Выполнение работы без нарушения начального срока, однако настолько медленно, что это делает очевидным невыполнение работы в срок. Факт невозможности исполнения работы к конечному сроку должен доказать потребитель.

3. Нарушение промежуточных сроков.

---

<sup>57</sup> Российская газета. 2004. № 292.

4. Неисполнение обязательства в дополнительный срок, назначенный потребителем в качестве последствия нарушения первоначального срока.

Если исполнителем допущены указанные нарушения, потребитель вправе по своему выбору требовать:

1. Выполнение работы (оказания услуги) в новый срок. Назначенный в таком порядке срок должен быть разумным, дающим возможность исполнителю фактически выполнить требования потребителя. В соответствии с обычно предъявляемыми требованиями он должен позволять исполнителю приступить к выполнению работы (оказанию услуги), если нарушен срок начала выполнения работы (оказания услуги), и быть нормально необходимым для выполнения работ (оказания услуг) такого рода без ущерба их качеству. В противном случае можно будет говорить о злоупотреблении потребителем своим правом со всеми вытекающими правовыми последствиями: согласно ст. 10 ГК РФ ему может быть отказано в удовлетворении требований по поводу нарушения исполнителем такого срока и взыскании неустойки за просрочку выполнения работы (оказания услуги).

В случае нарушения новых сроков потребитель вправе предъявить иные требования, предусмотренные п. 1 ст. 28. Из этого правила вытекает, что изменить свое требование потребитель не может до окончания назначенного им срока. На основании п. 2 ст. 715 ГК РФ следует предположить, что если в течение назначенного потребителем нового срока исполнитель не приступает к выполнению работы (оказанию услуги) или в процессе выполнения становится очевидным невозможность выполнения в срок, то потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков.

2. Поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов.

Если выполнение работы полностью поручается другому лицу или ее полностью выполняет потребитель, исполнитель утрачивает право на оплату работы, а на него возлагается обязанность возместить потребителю расходы на выполнение работы (оказание услуги) его силами или другим лицом и вернуть полученные от потребителя в счет исполнения договора денежные средства в десятидневный срок.

Если работа выполняется силами потребителя или другого лица только в части невыполненной работы (услуги), то исполнитель сохраняет право на оплату выполненной части работы с вычетом из нее убытков потребителя. По сути, здесь может быть произведен зачет встречных односторонних требований по заявлению одной стороны – потребителя.

3. Потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги), причем принимается во внимание цена на момент предъявления

ния потребителем требования, а если оно не было добровольно удовлетворено в десятидневный срок – на момент вынесения судебного решения о соразмерном уменьшении покупной цены. Определение порядка уменьшения цены отдается Законом на усмотрение сторон, а в случае недостижения соглашения – на усмотрение суда. При просрочке исполнения срочного заказа надбавка за срочность не взимается, а если она уже была оплачена потребителем – подлежит возврату.

4. Отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании) услуги и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

При отказе потребителя от исполнения договора по причине нарушения сроков исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы/оказания услуги, а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случаев, когда потребитель ее принял (следует считать, что в этом случае было достигнуто соглашение об изменении срока выполнения работ или оказания услуг). Если оплата работ или услуг производилась в кредит, потребителю должна быть возвращена уплаченная сумма в размере погашенного кредита и плата за его предоставление. Об отказе от исполнения договора потребитель должен уведомить исполнителя в письменной форме.

Все вышеперечисленные денежные требования потребителя подлежат исполнению в десятидневный срок.

## **2.2. Права потребителей при нарушении исполнителем требований к качеству работ (услуг, их результата)**

В случае нарушения права потребителя на качество при выполнении работ (оказании услуг) ему предоставляется право требовать по своему выбору:

1. Безвозмездного устранения недостатков в разумный срок, назначенный потребителем. Если недостатки возникли в материале, оборудовании, использованных исполнителем для выполнения работы, то на основании абз. 2 п. 1 ст. 34 Закона исполнитель отвечает за их качество по правилам главы 2 Закона: потребитель вправе предъявить исполнителю требования о таких недостатках, предусмотренные ст. 18 Закона «О защите прав потребителей».

Срок устранения недостатков, допущенных исполнителем в ходе выполнения работы/оказания услуги, указывается в договоре или ином документе, подписываемом сторонами, например, акте сдачи-приемки работ.

2. Соответственного уменьшения цены выполненной работы или оказанной услуги.

3. Безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а если таковой не установлен – в срок, предусмотренный договором, который был ненадлежаще исполнен.

Если работа/услуга выполнялась из материала/вещи, принятого от потребителя, исполнитель обязан заменить его однородным материалом или вещью аналогичного качества в трехдневный срок, а при отсутствии оного – возместить потребителю двукратную цену утраченного или поврежденного материала или вещи, а также понесенные потребителем расходы. При этом цена материала, передаваемого исполнителю, в соответствии со ст. 734 ГК РФ и п. 2 ст. 35 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» определяется по соглашению сторон и указывается в квитанции или ином документе, выдаваемом заказчику.

4. Возмещения понесенных потребителем расходов по устранению недостатков своими силами или силами третьих лиц.

Все вышеизложенные требования в отношении явных недостатков (то есть тех, которые могут быть обнаружены путем простого осмотра) могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе ее выполнения (оказания). Если же недостатки носят скрытый характер (не позволяющий обнаружить их в процессе осмотра) и проявляются только при использовании результата работы или услуги, то по общему правилу потребитель вправе заявлять соответствующие требования в течение гарантийного срока. В случае, когда такой срок не установлен или составляет менее двух лет или пяти лет на недвижимое имущество – в разумный срок, но в пределах двух или пяти лет, исчисляемых со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги), соответственно. А по истечении указанных сроков, но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги), если срок службы не установлен, потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков при наличии следующих двух условий в совокупности: 1) если недостатки носят характер существенных, 2) если потребитель докажет, что они возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, имевшим место до этого момента. Требование об устранении существенных недостатков подлежит удовлетворению исполнителем в двадцатидневный срок.

При нарушении указанного срока, а также если существенный недостаток является неустранимым, потребитель вправе по своему выбору требовать:

1) соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

2) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами.



Отказ потребителя от исполнения договора выполнения работы (оказания услуги) по причине нарушения исполнителем требований к качеству возможен только если:

1) исполнитель не устранил недостатки (а по истечении двух лет или пяти лет в отношении недвижимого имущества – существенные недостатки) в установленный договором или законом срок;

2) обнаруженные недостатки носят характер существенных (а по истечении двух лет или пяти лет в отношении недвижимого имущества – являются неустранимыми);

3) исполнителем допущены иные существенные отступления от условий договора.

Следует учитывать, что отказ от исполнения договора возможен, если таковой не исполнен либо исполнен частично. В противном случае (когда договор исполнен) следует говорить о возврате сторонами всего полученного по сделке (двусторонней реституции теперь уже не только как основном последствии недействительности сделки). Вероятно, Закон использует категорию «отказ от исполнения договора» для закрепления упрощенной процедуры возврата денежных средств, уплаченных потребителем, по его первому требованию. Требуя «отказа от исполнения», потребитель сам обязан вернуть некачественный результат работы (услуги), если это возможно по их характеру.

По общему правилу исполнитель обязан выполнять работу своим иждивением и из своего материала, а потребитель обязан принять результат работы (услуги) и оплатить его в полном объеме после принятия. Иное может быть предусмотрено 1) соглашением сторон (полная или частичная оплата в момент заключения договора) или 2) вытекать из характера работы услуги. Так, например, согласно Правилам оказания киноvideоуслуг населению их оплата производится до момента начала соответствующей деятельности.

Противное правило установлено в отношении оплаты материала, из которого производится работа: по общему правилу он должен быть оплачен потребителем при заключении договора полностью либо частично, если иное не предусмотрено соглашением сторон. В случаях, предусмотренных правилами выполнения отдельных видов работ или договором, допускается предоставление материала потребителю в кредит. Последующее изменение цены такого материала не влечет ее перерасчета.

Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, оборудование, инструменты должны доставляться к месту выполнения работы исполнителем. Согласно правилу ст. 704 и п. 2 ст. 709 ГК РФ расходы исполнителя по доставке должны включаться в стоимость выполнения работ. Если соглашением сторон на потре-

бителя возложена обязанность по доставке материала, то их стоимость в оплату не включается.

Например, услуги парикмахерской по укладке: в общую стоимость услуги включается работа мастера, а также стоимость израсходованного укладочного материала. Если потребитель приходит со своими средствами для укладки, то их стоимость должна быть исключена из оплаты.

Если предоставление материала для выполнения работ возложено на потребителя или работа выполняется с вещью потребителя, то согласно ст. 734 ГК РФ и п. 4 Правил бытового обслуживания населения в РФ, в документе, выдаваемом исполнителем при заключении договора, должны быть указаны: точное наименование и описание материала, количество, а также цена, определяемая по соглашению сторон. Вместе с тем, цена, указанная в договоре, впоследствии может оспариваться потребителем в суде при рассмотрении спора по поводу его утраты, порчи или повреждения.

Правила бытового обслуживания населения уточняют сведения о материале (вещи) потребителя, которые должны указываться в договоре или ином заменяющем его документе, применительно к отдельным видам работ. Так, согласно п. 17 Правил при ремонте и пошиве изделий из натурального меха меховые полуфабрикаты и шкурки должны быть помечены в присутствии обеих сторон. При приеме изделий в химчистку в договоре, квитанции или ином документе указываются: наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, не удаляемые при химической чистке. При ремонте ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней производится описание драгоценных камней с указанием формы, размера, массы, цвета, дефектов, а также определение пробы драгоценных металлов на пробирных камнях с помощью реактивов, изготавливаемых государственными инспекциями пробирного надзора.

Особое значение при описании материала (вещи) потребителя имеют указания на его дефекты, так как повреждение материала (вещи) может быть допущено при выполнении работы. В судебных спорах по поводу повреждения материала (вещи) потребителя часто указывается: в квитанции отмечены некоторые дефекты, но они не аналогичны тем, которые возникли в результате выполнения работы (оказания услуги), либо в квитанции не отмечены дефекты, следовательно, они возникли вследствие неправомерных действий исполнителя<sup>58</sup>.

---

<sup>58</sup> Зименкова О.Н., Левшина Т.Л., Тобис В.И., Шерстобитов А.Е. Закон о защите прав потребителей. Комментарий к Закону и практике его применения. – М.: МЦФЭР, 2004. С. 272 – 273.

### **2.3. Права потребителя при выполнении работы из его материала или с его вещью**

При выполнении работы из материала потребителя исполнитель обязан:

1. Экономно и правильно его использовать. Необходимое для выполнения конкретной работы количество материала определяется по установленным нормам его расхода, соглашению сторон. По завершении работы исполнитель должен отчитаться в израсходовании материала потребителя и вернуть его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у исполнителя неизрасходованного материала (п. 1 ст. 713 ГК РФ).

2. Осуществлять меры по сохранности переданного имущества. Согласно ст. 35 Закона «О защите прав потребителей» в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение. Тем не менее, впоследствии при возникновении спора потребитель вправе оспорить определенную сторонами при заключении договора цену.

3. Предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности материалов. В противном случае исполнитель несет ответственность за недостатки выполненной работы, если только не докажет, что недостатки материала, повлекшие невозможность достижения ее результата или ее ненадлежащее качество, не могли быть обнаружены им при надлежащей приемке материала (п. 2 ст. 713 ГК РФ, п. 3 ст. 35).

На практике исполнитель подробно оговаривает неблагоприятные последствия выполняемых им работ, которые могут возникнуть в ре-

зультате выполнения работы (оказания услуги) с вещью потребителя. За оговоренные недостатки, с которыми потребитель согласился, исполнитель ответственности не несет. Однако если последствия явно не соответствуют ожиданиям потребителя, основанным на договорных условиях или Правилах оказания отдельных видов услуг, это дает ему право предъявлять все требования, связанные с некачественным выполнением работ (оказанием услуг).

Всем перечисленным обязанностям корреспондирует право потребителя требовать их исполнения.

### **Контрольные вопросы**

1. С нарушениями каких условий договоров на выполнение работ (оказание услуг) Закон РФ «О защите прав потребителей» связывает наступление для исполнителя ответственности?

2. Какое значение имеют сроки в договорах на выполнение работ (оказание услуг)?

3. Какие требования вправе заявлять потребитель при нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)?

4. Какие правовые последствия устанавливает Закон РФ «О защите прав потребителей» за нарушение исполнителем требований к качеству работы (услуги)?

5. Каковы основания отказа потребителя от исполнения договора на выполнение работ (оказание услуг) при нарушении исполнителем требований к их качеству?

6. Вправе ли потребитель отказаться от исполнения договора на выполнение работ (оказание услуг), если исполнитель не допускает нарушений его условий?

7. За какие нарушения Закона с исполнителя может быть взыскана неустойка? Каков ее размер? Устанавливает ли законодатель максимальный размер неустойки, взыскиваемой с исполнителя за нарушение условий договоров на выполнение работ (оказание услуг)?

### **Дополнительная литература**

Алексеева Д.Г., Пыхтин С.В. Правовые проблемы потребительского кредитования на современном этапе // Закон. 2005. № 12. С. 55-65.

Брагинский М.И. Договор подряда и подобные ему договоры. – М.: Статут. 1999.

Гаврилов Э. Договор на выполнение научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ // Российская юстиция. 2002. № 6.

Гаврилов Э. Когда заказчик становится собственником предмета договора подряда // Российская юстиция. 1999. № 11.

Гапоненко В.Ф., Корякина С.В. Актуальные проблемы оказания возмездных судебно-экспертных услуг по договору // Законодательство. 2005. № 11. С. 10 – 20.

Гришаев С.П. Что нового внесено в Закон об участии в долевом строительстве? // Хозяйство и право. 2006. № 10. С. 17 – 27.

Кабалкин А. Договор бытового подряда // Российская юстиция. 1998. № 8.

Романец Ю.В. Разграничение договоров подряда и купли-продажи // Законодательство. 1999. № 9.

Скловский К.И. Право на объект строительства // Законодательство. 1997. № 3.

Тарабаев П. Особенности применения законодательства о защите прав потребителей в сфере страховых услуг // Хозяйство и право. С. 26-29.

## СПИСОК НОРМАТИВНЫХ АКТОВ И ИНЫХ ОФИЦИАЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ

Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 09.05.2005 г. № 45-ФЗ) // СЗ РФ. 2002. № 52 (ч. 1). Ст. 5140.

Федеральный закон «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» от 30.12.2004 г. № 214-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2006 г. № 111-ФЗ, от 16.10.2006 г. № 160-ФЗ) // Российская газета. 2004. № 292.

Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 2.12.1990 г. № 395-1 (в ред. Федеральных законов от 03.02.1996 г. № 17-ФЗ, от 31.07.1998 г. № 151-ФЗ, от 05.07.1999 г. № 126-ФЗ, от 08.07.1999 г. № 136-ФЗ, от 19.06.2001 г. № 82-ФЗ, от 07.08.2001 г. № 121-ФЗ, от 21.03.2002 г. № 31-ФЗ, от 30.06.2003 г. № 86-ФЗ, от 08.12.2003 г. № 169-ФЗ, от 23.12.2003 г. № 181-ФЗ, от 23.12.2003 г. № 185-ФЗ, от 29.06.2004 г. № 58-ФЗ, от 29.07.2004 г. № 97-ФЗ, от 02.11.2004 г. № 127-ФЗ, от 29.12.2004 г. № 192-ФЗ, от 30.12.2004 г. № 219-ФЗ, от 21.07.2005 г. № 106-ФЗ, от 02.02.2006 г. № 19-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 23.02.1999 г. № 4-П, Федеральными законами от 08.07.1999 г. № 144-ФЗ, от 03.05.2006 г. № 60-ФЗ) // Российская газета. 1996. № 27.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 9.01.1996 г. № 2-ФЗ, от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ, от 30.12.2001 г. № 196-ФЗ, от 22.08.2004 г. № 122-ФЗ, от 2.11.2004 г. № 127-ФЗ, от 21.12.2004 г. № 171-ФЗ, от 27.07.2006 г. № 140-ФЗ, от 16.10.2006 г. № 160-ФЗ, от 25.11.2006 г. № 193-ФЗ) // Ведомости Съезда народных депутатов РФ и Верховного Совета РФ. 1992. № 15. Ст. 766.

Закон РСФСР от 22.03.1991 г. № 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках» (в ред. Законов РФ от 24.06.1992 г. № 3119-1, от 15.07.1992 г. № 3310-1; Федеральных законов от 25.05.1995 г. № 83-ФЗ, от 06.05.1998 г. № 70-ФЗ, от 02.01.2000 г. № 3-ФЗ, от 30.12.2001 г. № 196-ФЗ, от 21.03.2002 г. № 31-ФЗ, от 09.10.2002 г. № 122-ФЗ, от 07.03.2005 г. № 13-ФЗ, от 02.02.2006 г. № 19-ФЗ) // Бюллетень нормативных актов. 1992. № 2-3.

Закон Российской Федерации «Об обеспечении единства измерений» от 27.04.1993 г. № 4871-1 (в ред. Федерального Закона от 10.01.2003 г. № 15-ФЗ) // Российская газета. 1993. № 109.

Закон Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 27.11.1992 г. № 4015-1 (в ред. Федеральных законов от 31.12.1997 г. № 157-ФЗ, от 20.11.1999 г. № 204-ФЗ, от 21.03.2002 г. № 31-ФЗ, от 25.04.2002 г. № 41-ФЗ, от 08.12.2003 г. № 169-ФЗ,

от 10.12.2003 г. № 172-ФЗ, от 20.07.2004 г. № 67-ФЗ, от 07.03.2005 г. № 12-ФЗ, от 18.07.2005 г. № 90-ФЗ, от 21.07.2005 г. № 104-ФЗ, от 21.06.2004 г. № 57-ФЗ) // Российская газета. 1993. № 6.

Указ Президента РФ от 9.03.2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» (в ред. Указов Президента РФ от 20.05.2004 г. № 649, от 14.11.2005 г. № 1319, от 23.12.2005 г. № 1522, от 15.03.2005 г. № 295, от 27.03.2006 г. № 261) // СЗ РФ. 2004. № 11. Ст. 945.

Распоряжение Администрации Президента РФ № 1363, Аппарата Правительства РФ № 1001 от 06.08.2004 г. «О перечне полных и сокращенных наименований федеральных органов исполнительной власти» (ред. от 19.10.2005 г.) // Российская газета. 2004. № 170.

Постановление Правительства РФ от 7 апреля 2004 года № 189 «Вопросы Федеральной антимонопольной службы» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 331, от 29.05.2006 г. № 335) // СЗ РФ. 2004. № 15. Ст. 1482.

Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 «Об утверждении положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» (в ред. Постановления Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 305) // СЗ РФ. 2004. № 28. Ст. 2899.

Постановление Правительства РФ от 07.04.2004 г. № 179 «Вопросы Министерства промышленности и энергетики Российской Федерации» (в ред. Постановления Правительства от 26.02.2006 г.) // Российская газета. 2004. № 76.

Постановление Правительства РФ от 17.06.2004 г. № 294 «О федеральном агентстве по техническому регулированию и метрологии» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 27.10.2004 г. № 584, от 05.09.2006 г. № 541) // Российская газета. 2004. № 130.

Постановление Правительства РФ от 07.12.2000 г. № 926 «О подразделениях милиции общественной безопасности» (в ред. Постановлений Правительства от 26.07.2001 г. № 558, от 10.08.2005 г. № 499, от 22.02.2006 г. № 104, от 29.05.2006 г. № 334) // Российская газета. 2000. № 237.

Постановление Правительства РФ от 7.04.2004 г. № 189 «Вопросы федеральной антимонопольной службы» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 331, от 29.05.2006 г. № 335) // СЗ РФ. 2004. № 15. Ст. 1482.

Постановление Правительства РФ от 17.06.2004 г. № 294 (в ред. Федеральных Законов от 27.10.2004 г. № 584, от 5.09.2006 г. № 541) // СЗ РФ. 2004 г. № 25. Ст. 2575.

Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 493 «Об утверждении положения о лицензировании деятельности по изготовлению и ремонту средств измерений» // СЗ РФ. 2006. № 34. Ст. 3681.

Постановление Правительства РФ от 12.02.1994 г. № 100 «Об организации работ по стандартизации, обеспечению единства измерений, сертификации продукции и услуг» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 12.01.1996 г. № 17, от 2.10.1999 г. № 1104, от 16.05.2003 г. № 287, от 25.09.2003 г. № 594) // Российская газета. 1994. № 37.

Постановление Правительства РФ от 16.05.2003 г. № 287 «Об утверждении положения об организации и осуществлении государственного контроля и надзора в области стандартизации, обеспечения единства измерений и обязательной сертификации» // СЗ РФ. 2003. Ст. 2009.

Постановление Правительства РФ от 26.01.2006 г. № 45 «Об организации лицензирования отдельных видов деятельности» // Российская газета. 2006 г. № 34.

Постановление Правительства РФ от 18.05.2005 г. № 310 «Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородней и международной телефонной связи» (в ред. Постановления Правительства РФ от 5.02.2007 г.) // СЗ РФ. 2005. № 21. Ст. 2030.

Постановление Правительства РФ от 16.06.1997 г. № 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» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 05.10.1999 г. № 1119, от 10.05.2001 г. № 361) // Российская газета. 1997. № 121.

Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 г. № 290 «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (в ред. Постановления Правительства РФ от 23.01.2007 г.) // СЗ РФ. 2001. № 17. Ст. 1712.

Постановление Правительства РФ от 06.02.2003 г. № 72 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте» (в ред. Постановления Правительства РФ от 18.01.2007 г. № 27) // СЗ РФ. 2003. № 7. Ст. 646.

Постановление Правительства РФ от 22.12.2006 г. № 785 «Об утверждении Правил оказания услуг связи для целей телефонного вещания и(или) радиовещания» // СЗ РФ. 2007. № 1(2ч.). Ст. 249.

Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 «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 надле-



жащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 г. № 1222, от 02.10.1999 г. № 1104, от 06.02.2002 г. № 81 (ред. 23.05.2006 г.), от 12.07.2003 г. № 421, от 01.02.2005 г. № 49, от 08.02.2006 г. № 80, от 15.12.2006 г. № 770, от 27.03.2007 г. № 185) // СЗ РФ. 1998. № 4. Ст. 482.

Постановление Правительства РФ от 2.03.2005 г. № 111 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» (в ред. Постановления Правительства РФ от 14.12.2006 г. № 767) // СЗ РФ. 2005. № 10. Ст. 851.

Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 «Об утверждении положения «О Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 305, от 14.12.2006 г. № 767) // СЗ РФ. 2004. № 28. Ст. 2899.

Постановление Правительства РФ от 06.08.1998 г. № 898 «Об утверждении правил оказания платных ветеринарных услуг» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 16.04.2001 г. № 295, от 25.09.2003 г. № 596, от 14.12.2006 г. № 767) // СЗ РФ. 1998. № 33. Ст. 4012.

Постановление Правительства РФ от 17.11.1994 г. № 1264 «Об утверждении правил по киновидеообслуживанию населения» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 17.11.2000 г. № 859, от 01.02.2005 г. № 49, от 14.12.2006 г. № 767) // СЗ РФ. 1994. № 31. Ст. 3282.

Постановление Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммерческих услуг гражданам» // СЗ РФ. 2006. № 23. Ст. 2501.

Постановление Правительства РФ от 23.01.2006 г. № 32 «Об утверждении правил оказания услуг по передаче данных» // СЗ РФ. 2006. № 6. Ст. 553.

Постановление Правительства РФ от 5.07.2001 г. № 505 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 1.04.2003 г. № 181, от 28.12.2005 г. № 815) // СЗ РФ. 2001. № 29. Ст. 3016.

Постановление Правительства РФ от 6.06.2005 г. № 353 «Об утверждении правил оказания услуг связи проводного радиовещания» // СЗ РФ. 2005. № 24. Ст. 2372.

Постановление Правительства РФ от 15.04.2005 г. № 222 «Об утверждении правил оказания услуг телеграфной связи» // СЗ РФ. 2005. № 17. Ст. 1557.

Постановление Правительства РФ от 15.04.2005 г. № 221 «Об утверждении правил оказания услуг почтовой связи» // СЗ РФ. 2005. № 17. Ст. 1556.

Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 г. № 1104, от 30.09.2000 г. № 742, от 1.02.2005 г. № 49) // СЗ РФ. 1997. № 34. Ст. 3979.

Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 2.10.1999 г. № 1104, от 15.09.2000 г. № 693, от 1.02.2005 г. № 49) // СЗ РФ. 1997. № 18. Ст. 2153.

Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1037 «О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке» // СЗ РФ. 1997. № 34. Ст. 3981.

Постановление Правительства РФ от 13.05.1997 г. № 575 «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требование потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков» // СЗ РФ. 1997. № 20. Ст. 2303.

Постановление Правительства РФ от 13.01.1996 г. № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями» // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 194.

Постановление Правительства РФ от 22.01.2007 г. № 30 «Об утверждении положения о лицензировании медицинской деятельности» // Российская газета. 2007. № 19.

Постановление Правительства РФ от 23.04.1997 г. № 481 «Об утверждении перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний» // СЗ РФ. 1997. № 17. Ст. 2020.

Постановление Правительства РФ от 30.07.2004 г. № 392 «О порядке и условиях оплаты гражданами жилья и коммунальных услуг» // Российская газета. 2004. № 167.

Приказ Роспотребнадзора от 25.01.2006 г. № 154-Пр/06 «О введении в работу системы добровольной сертификации услуг в области народной медицины «Реестр целителей» // СПС «Консультант-Плюс» (Электронный ресурс).

Письмо Роспотребнадзора от 11.03.2005 г. № 0100/1745-05-32 // СПС «Консультант-Плюс» (Электронный ресурс).

Приказ Роспотребнадзора от 1.06.2005 г. № 421 «Об утверждении перечня должностных лиц Роспотребнадзора и его территориальных органов, уполномоченных составлять протоколы об административных правонарушениях» (в ред. от 18.04.2006 г. № 100) (зарегистрирован в Минюсте РФ 22.06.2005 г. № 6744) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2005. № 26.

Приказ МВД РФ № 879, Минздравсоцразвития РФ № 746 от 3.11.2006 г. «Об утверждении регламента взаимодействия органов внутренних дел и территориальных органов Роспотребнадзора при выявлении и пресечении административных правонарушений на потребительском рынке Российской Федерации» (зарегистрировано в Минюсте РФ 6.12.2006 г. № 8565) // СПС «Консультант-Плюс» (Электронный ресурс).

Приказ МВД РФ от 02.06.2005 г. № 444 «О полномочиях должностных лиц МВД России и ФМС России по составлению протоколов по делам об административных правонарушениях и административному» (зар-но в Минюсте РФ 21.07.2005 г. № 6824) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2005. № 3.

Приказ Роспотребнадзора от 5.10.2006 г. № 330 «О государственном регулировании диетической продукции (хлеб и хлебобулочные изделия диетические и диабетические) территориальными органами Роспотребнадзора» // Российская газета. 2006. № 232.

Приказ Роспотребнадзора от 26.06.2006г. № 170а «О руководителях территориальных органов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» // СПС «Консультант-Плюс» (Электронный ресурс).

Приказ Роспотребнадзора от 5.06.2006 г. № 147 «Об оформлении лицензий» (зарегистрировано в Минюсте РФ 15.06.2006 г. № 7929) // Бюллетень нормативных актов Федеральных органов исполнительной власти. 2006. № 27.

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 24.04.2006 г. № 308 «Об утверждении типового положения о территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» (зарегистрировано в Минюсте РФ 4.05.2006 г. № 7778) // Бюллетень нормативных актов Федеральных органов исполнительной власти. 2006. № 20.

Приказ Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 22.12.2005 г. № 803 «Об утверждении регламента Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» (зарегистрировано в Минюсте РФ 20.01.2006 г. № 7403) // Бюллетень нормативных актов Федеральных органов исполнительной власти. 2006. № 7.

Приказ Ростехрегулирования от 17.11.2004 г. № 246 «О должностных лицах агентства по техническому регулированию и метрологии и его территориальных органов, уполномоченных составлять протоколы об административных правонарушениях и применять меры обеспечения производства по делам об административных правонарушениях» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.12.2004 г. № 6165) // Российская газета. 2004. № 273.

Приказ Минпромэнерго РФ от 26.10.2006 г. № 283 «Об утверждении типового положения о территориальном органе Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии» (зарегистрировано в Минюсте РФ 18.12.2006 г. № 8621) // Бюллетень нормативных актов Федеральных органов исполнительной власти. 2007. № 4.

Приказ Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11.09.2006 г. № 2442 «Об организации деятельности Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии по осуществлению лицензирования деятельности по изготовлению и ремонту средств измерений» // Вестник Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. 2006. № 12.

Приказ МАП РФ от 13 ноября 1995 года № 147 «Об утверждении порядка рассмотрения дел по признакам нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе» (в ред. Приказов МАП РФ от 11.03.1999 г. № 71, от 02.07.2002 г. № 556) (зарегистрирован в Минюсте РФ 28.11.1995 г. № 985) // Первоначальный текст документа опубликован не был. СПС «Консультант-Плюс» (Электронный ресурс).

Приказ Минтранса РФ от 08.01.1997 г. № 2 «Об утверждении положения об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами» (ред. от 18.07.2000 г.) (Зарегистрировано в Минюсте РФ 14.05.1997 г. № 1302) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 1997. № 11.

Приказ Минпромэнерго РФ от 26.10.2006 г. № 283 «Об утверждении типового положения о территориальном органе Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии» (зар-но в Минюсте РФ 18.12.2006 г. № 8621) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2007. № 4.

Приказ Минпромэнерго РФ от 12.04.2006 г. № 78 «Об утверждении методических рекомендаций по разработке и подготовке к принятию проектов технических регламентов» // Вестник Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. 2006. № 5.

Письмо ФТС РФ от 19.12.2006 г. № 06-73/44906 «О списке товаров, для которых требуется подтверждение проведения обязательной сертификации при выпуске на таможенную территорию Российской Федерации» (вместе со «Списком товаров, для которых требуется подтверждение проведения обязательной сертификации при выпуске на таможенную территорию Российской Федерации», утв. Ростехрегулированием 18.12.2006 г.) // Таможенные ведомости, 2007. № 3.

Письмо Государственного комитета по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 16.02.2001 г. № ВР-738/12 «О правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // СПС «Консультант-Плюс» (Электронный ресурс).

Письмо Роспотребнадзора от 11.03.2005 г. № 0100/1745-05-32 «О направлении информационного материала по защите прав потребителей» // СПС «Консультант-Плюс» (Электронный ресурс).

Письмо Роспотребнадзора от 19.04.2006 г. № 0100/4510-06-32 «О принятии мер, направленных на прекращение реализации алкогольной продукции, не соответствующей установленным требованиям, в целях обеспечения прав потребителей на качество и безопасность приобретаемых товаров» // СПС «Консультант-Плюс» (Электронный ресурс).

Постановление Госстандарта «Номенклатура продукции, в отношении которой законодательными актами Российской Федерации предусмотрена обязательная» (вводится в действие Постановлением Госстандарта РФ от 30.07.2002 г. № 64) (в ред. Постановлений Госстандарта РФ от 08.01.2003 г. № 3, от 13.01.2003 г. № 6, Поправок (ИУС № 2. 2003 г.), Постановлений Госстандарта РФ от 31.12.2002 г. № 127, от 12.05.2003 г. № 41, от 05.06.2003 г. № 51, от 26.06.2003 г. № 61, от 08.10.2003 г. № 111, Приказов Ростехрегулирования от 22.07.2004 г. № 7, от 13.10.2004 г. № 57, Уточнений (ИУС № 4. 2005 г.), Приказа Ростехрегулирования от 08.02.2006 г. № 267, Уточнений (ИУС № 7. 2006 г.), Уточнений (ИУС № 1. 2007 г.) – М.: ИПК Издательство стандартов, 2002.

Постановление администрации города Владивостока от 24.05.2002 г. № 931 «Об утверждении положения об управлении потребительского рынка» (в ред. Постановлений Администрации г. Владивостока от 2.09.2002 г. № 1678, от 30.09.2003 г. № 2378).

## **Материалы юридической практики**

Постановление Пленума ВС РФ от 29.09.1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» (в ред. Постановлений Пленумов ВС РФ от 25.04.1995 г. № 6, от 25.10.1996 г. № 10, от 17.01.1997 г. № 2, от 21.11.2000 г. № 32, от 10.10.2001 г. № 11, от 6.02.2007 г. № 6) // Российская газета. 1994. № 230.

Информационное письмо Президиума ВАС РФ от 25.12.1998 г. № 37 «Обзор практики рассмотрения споров, связанных с применением законодательства о рекламе» // Вестник ВАС РФ. 1999. № 2.

Информационное письмо Президиума ВАС РФ от 28 ноября 2003 г. № 75 «Обзор практики рассмотрения споров, связанных с исполнением договоров страхования» // Вестник ВАС РФ. 2004. № 1.

Споры о защите прав потребителей: сб. док. / под общ. ред. М.Ю. Тихомирова. – М., 2000. – 57 с.

Споры о защите прав потребителей: сб. док. 3-е изд., доп. и перераб. / под общ. ред. М.Ю. Тихомирова. – М.: Изд. Тихомирова М.Ю., 2006. – 63 с.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	1
Раздел I. ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ .....	6
Тема 1. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	6
1.1. Исторический аспект .....	6
1.2. Источники правового регулирования отношений по защите прав потребителей .....	9
1.3. Закон «О защите прав потребителей» центральный акт законодательства РФ о защите прав потребителей: структура, сфера действия, принципы правового регулирования .....	15
1.4. Основные термины, используемые в Законе «О защите прав потребителей».....	19
Раздел II. ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ, ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ПО ИХ ЗАЩИТЕ.....	24
Тема 1. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА КАЧЕСТВО ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ).....	24
1.1. Понятие и содержание права потребителя на качество. Способы установления требований к качеству.....	24
1.2. Обязательные и добровольные требования к качеству. Процедуры подтверждения соответствия.....	27
1.3. Формы государственного контроля и надзора за качеством: лицензирование и аккредитация.....	30
1.4. Временные характеристики качества. Срок службы, срок годности, гарантийный срок и их влияние на права потребителя.....	36
Тема 2. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ) .....	46
2.1. Содержание права потребителя на безопасность .....	46
2.2. Механизм обеспечения права потребителя на безопасность .....	48
Тема 3. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ИНФОРМАЦИЮ.....	52
3.1. Понятие информации. Требования, предъявляемые законом к информации. ....	52
3.2. Реклама – основной источник информирования потребителей .....	56
3.3. Ответственность за нарушение права потребителя на информацию .....	59
Тема 4. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА СВОБОДНЫЙ ВЫБОР ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ).....	62

Тема 5. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ВОЗМЕЩЕНИЕ ВРЕДА .....	66
5.1. Возмещение убытков .....	66
5.2. Взыскание неустойки.....	67
5.3. Основания освобождения от имущественной ответственности перед потребителем .....	69
5.4. Компенсация морального вреда.....	70
Тема 6. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ЗАЩИТУ .....	73
6.1. Формы и способы защиты прав потребителей.....	73
6.2. Судебная защита прав потребителей .....	74
6.2.1. Подведомственность и подсудность споров о защите прав потребителей.....	74
6.2.2. Государственная пошлина и расходы по искам о защите прав потребителей.....	79
6.3. Защита прав потребителей в административном порядке .....	80
Тема 7. ОРГАНЫ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИЕ КОНТРОЛЬ И НАДЗОР ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	82
7.1. Роспотребнадзор .....	82
7.2. МВД РФ.....	86
7.3. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии .....	88
7.4. Федеральная антимонопольная служба .....	91
7.5. Межведомственный совет по защите прав потребителей по Приморскому краю .....	96
7.6. Роль органов местного самоуправления в отношениях по защите прав потребителей .....	99
Раздел III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОТНОШЕНИЯХ ПО РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛЕ, ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТ, ОКАЗАНИЮ УСЛУГ.....	109
ТЕМА 1. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОЗНИЧНОЙ КУПЛЕ-ПРОДАЖЕ .....	109
Тема 2. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ).....	116
2.1. Права потребителей при нарушении исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).....	116
2.2. Права потребителей при нарушении исполнителем требований к качеству работ (услуг, их результата) .....	119
2.3. Права потребителя при выполнении работы из его материала или с его вещью .....	123
СПИСОК НОРМАТИВНЫХ АКТОВ И ИНЫХ ОФИЦИАЛЬНЫХ ДОКУМЕНТОВ .....	126

Учебное издание

Инесса Михайловна Морева

# **ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Учебное пособие

Редактор Л.И. Александрова  
Корректор О.  
Компьютерная верстка Н.А. Игнатъевой

Лицензия на издательскую деятельность ИД № 03816 от 22.01.2001

Подписано в печать 11.02.2008. Формат 60×84/16.  
Бумага писчая. Печать офсетная. Усл. печ. л. .  
Уч.-изд. л. . Тираж экз. Заказ

---

Издательство Владивостокский государственный университет  
экономики и сервиса  
690600, Владивосток, ул. Гоголя, 41  
Отпечатано в типографии ВГУЭС  
690600, Владивосток, ул. Державина, 57